

Memoria 2011



CERTIFICADA ISO 9001

COOPEMEP R.L.

Mejorando la calidad de vida de sus asociados.



COOPEMEP

CERTIFICADA ISO 9001
COOPEMEP S.L.
MAYORES Y MENORES DE TODO TIPO DE VIDA DE LAS EMPRESAS.

COOPEMEP

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

COOPEMEP

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

COOPEMEP

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

COOPEMEP

Misión

“Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito, líder en responsabilidad social, que brinda servicios y productos en forma eficiente y oportuna”.

Visión

“Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y asociadas”.

Valores Cooperativos

*Responsabilidad Social
Solidaridad
Honestidad
Transparencia
Democracia
Equidad e Igualdad*

Valores Corporativos

*Servicio
Confiabilidad
Excelencia
Eficiencia y Eficacia
Compromiso
Respeto
Creatividad
Trabajo en Equipo
Comunicación Asertiva*



Índice

4	Reflexión
5	Presentación
6	Dedicatoria
8	Orden del día
10	Mensaje del Presidente del Consejo de Administración
12	Informes: 14 Consejo de Administración 48 Gerencia General 78 Comité de Vigilancia 88 Comité de Educación y Bienestar Social 91 Tribunal de Elecciones 92 Auditoría Interna
93	Informe de los Auditores Públicos Independientes
100	Homenaje póstumo
102	Himno de COPEMEP R.L.
102	Himno del Cooperativismo

Lección de la Mariposa

Un día, un hombre sentado al borde del camino bajo un árbol, observó cómo la oruga de una crisálida de mariposa intentaba abrirse paso a través de una pequeña abertura aparecida en el capullo. Estuvo largo rato contemplando cómo se esforzaba hasta que, de repente, pareció detenerse y que había llegado al límite de sus fuerzas: no conseguiría ir más lejos. O así creía él.

El hombre decidió ayudar a la mariposa: agarró una tijera y ensanchó el orificio del capullo. La mariposa, entonces, salió fácilmente. Pero su cuerpo estaba blanquecino, era pequeño y tenía las alas aplastadas. El hombre continuó observándola, porque esperaba que, en cualquier momento, sus alas se abrieran y estirarían y el insecto se echaría a volar. Nada ocurrió. La mariposa vivió poco y murió. Nunca voló, y las pocas horas que sobrevivió las pasó arrastrando lastimosamente su cuerpo débil y sus alas encogidas.

Aquel caminante, con su gentileza y voluntad de ayudar, no comprendió que el esfuerzo necesario para abrirse camino a través del capullo era la manera que Dios había dispuesto para que la circulación de su cuerpo llegara a las alas, y estuviera lista para volar una vez que hubiera salido al exterior.

Algunas veces, justamente es el esfuerzo lo que necesitamos en nuestra vida. Si Dios nos permitiese vivir sin obstáculos, quedaríamos inválidos. Nunca llegaríamos a nuestra plenitud.

Por eso...

Pedimos fuerzas... y Dios nos da dificultades para hacernos fuertes.

Pedimos sabiduría... y Dios nos da problemas para resolver.

Pedimos prosperidad... y Dios nos da cerebro y músculos para trabajar.

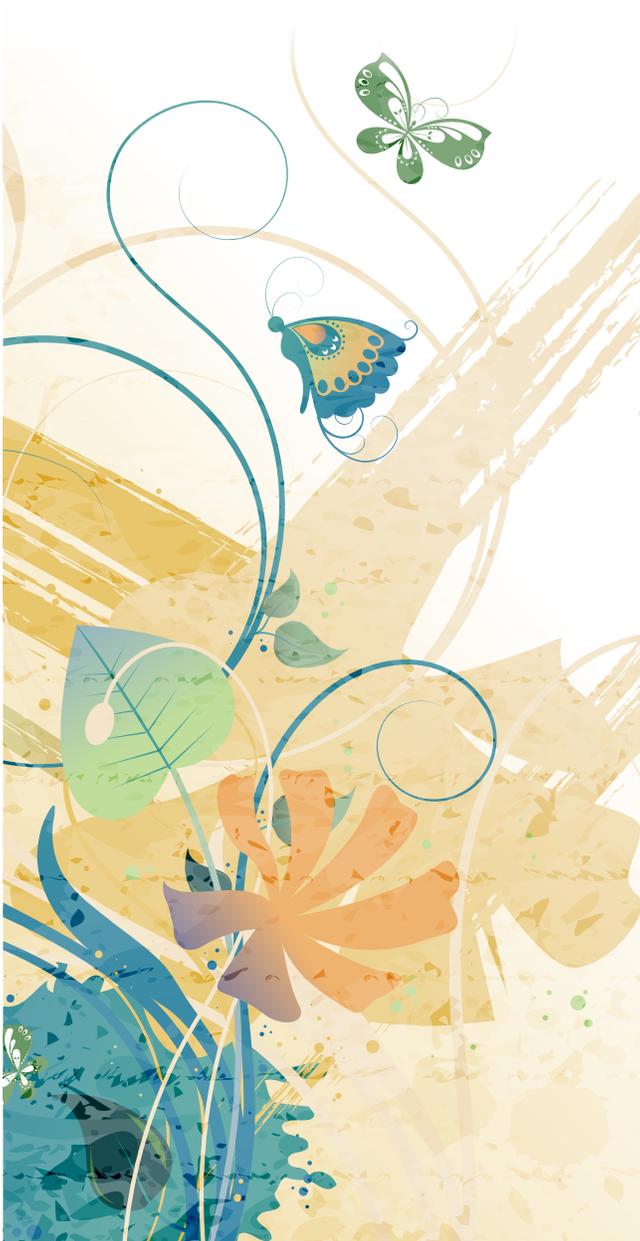
Pedimos coraje... Y Dios nos da obstáculos para superar.

Pedimos amor... Y Dios nos da personas con problemas para ayudar.

Pedimos favores... Y Dios nos concede oportunidades.

Parece que no recibimos nada de lo que hemos pedido... pero recibimos todo lo que necesitamos.

Vivamos la vida sin miedo, enfrentemos todos los obstáculos e intentemos superarlos. La ayuda de Dios no nos faltará porque todo eso forma parte de su plan misericordioso sobre nosotros.



Presentación

La Memoria Anual es una oportunidad para **COOPEMEP R.L.** de compartir con todas las personas asociadas, delegadas, inversionistas y amigas en general, el éxito obtenido en el logro de objetivos y metas propuestos para el período 2011.

Si bien es cierto, se tuvo que hacer frente a grandes desafíos para conseguir los objetivos planteados para el logro de una mejora sostenible de la calidad de vida de las personas asociadas, es satisfactorio encontrarnos al final del camino con buenos resultados en el ámbito económico y en el social, pues siempre se mantuvo el interés por ese aspecto fundamental de la vida, sin el cual no se pudo haber hecho frente a esos desafíos, la “capacidad de preocupación por el bienestar de los demás”, aptitud que nos define como seres humanos y que se convierte en un factor determinante para el progreso y crecimiento de la Cooperativa, en procura de no separar el desarrollo económico del progreso social.

Los integrantes de los órganos sociales de la Cooperativa durante el período se esforzaron por la aplicación de criterios orientados a tener presente que los intereses de las personas asociadas siempre son importantes y es preciso estar vigilantes en su debida protección, por lo que se tomaron decisiones comprometidas con su seguridad económica y la imagen de la Cooperativa, teniendo claro cuál es la Misión y la Visión de **COOPEMEP R.L.** y cómo favorecer el cambio.

Al compartir con ustedes las principales acciones llevadas a cabo durante el período y los resultados económicos de la gestión, se espera su aporte, mediante inquietudes, ideas y propuestas de nuevas formas de plantear y desarrollar la gestión, para contribuir a una mejor calidad de vida, y una mejor forma de entender el desarrollo como una aspiración común.

Agradecemos a todas aquellas personas asociadas, delegadas y colaboradoras de la Cooperativa que siempre han estado a nuestro lado, brindando sus ideas, aportes y, de manera particular, apoyándonos en todo momento, dándonos ánimo para continuar en la lucha hacia el crecimiento, con la esperanza de que el 2012, Año Internacional de las Cooperativas, nos tomemos de las manos y juntos hagamos oír nuestra voz, para comunicar a Costa Rica y al mundo, el aporte de **COOPEMEP R.L.** en la construcción de un mundo mejor, luchando por impulsar el modelo cooperativo entre los jóvenes, divulgando los valores y principios y, en permanente desafío por el logro de la equidad de género, tan necesaria para el desarrollo cooperativo, sin dejar de lado, por supuesto, el resaltar el cuidado que debemos tener del medio ambiente.

Cooperativamente,

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez
Presidente Consejo de Administración

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez
Gerente



Dedicatoria

Luis Alberto Monge Álvarez

Nació 1925

Período presidencial 1982 - 1986

Don Luis Alberto Monge nació el 29 de diciembre de 1925 en Palmares, Alajuela. Hijo de don Gerardo Monge Quesada y doña Elisa Álvarez Vargas.

A los 19 años fue electo Presidente de la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum, donde desarrolló una labor de dirigencia sindical.

Fue Diputado a los 24 años, siendo el más joven de los miembros de la Asamblea Legislativa.

Fungió como Secretario Regional para asuntos de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Ministro de la Presidencia en el gobierno de don José Figueres Ferrer. Diputado en dos períodos y Presidente de la Asamblea Legislativa en uno, fue también embajador ante el gobierno de Israel

En 1982 se postuló como candidato a la Presidencia de la República. En su mandato inició programas de austeridad en el gasto público, eliminó subsidios del gobierno a varias actividades que consideró no urgentes, impulsó las exportaciones y el turismo receptivo. Reformó la Ley de la Moneda, obligando a que todas las divisas que provenían del extranjero, entraran al sistema bancario nacional. Redujo la inflación y tomó medidas para aliviar la gran crisis económica que enfrentó el gobierno anterior. Elimi-

nó impuestos a la producción y a las exportaciones, para incrementar esas actividades. Proclamó la neutralidad activa y perpetua de Costa Rica, reafirmando la adhesión a los principios de no intervención, la libre autodeterminación de los pueblos y el pluralismo ideológico.

Impulsó el cooperativismo como medio para democratizar la economía. Logró que la Asamblea Legislativa aprobara una ley para impulsar la agricultura de riego.

Persona apacible, amable, prudente, que buscaba el consenso. Por ello se ganó el cariño del pueblo.

ESTUDIOS

Primaria: Escuela Central de Palmares.

Secundaria: Instituto de Alajuela.

Cuatro años en la Escuela de Servicio Social de Costa Rica.

Cursos Libres en la Universidad de Ginebra, Suiza.

Su formación educativa y cultural es fundamentalmente autodidacta.

IDIOMAS

Español y francés. Puede leer inglés, italiano y portugués.

TRABAJO Y OTRAS ACTIVIDADES

En su infancia fue trabajador agrícola. Mientras hacía sus estudios de secundaria, los fines de semana y en las vacaciones trabajaba en un tramo del Mercado Central de San José.

FECHA HISTÓRICA

El 17 de Noviembre de 1983 presentó la Proclama de la Neutralidad Perpetua, Activa y No Armada de

Costa Rica, en los Conflictos Bélicos entre otros Estados o en el interior de estos. La Proclama contó con un gran apoyo del pueblo de Costa Rica y gran resonancia internacional.

HONORES Y ACTIVIDADES CULTURALES

Ha recibido numerosas condecoraciones y homenajes de gobiernos, instituciones cívicas, culturales y académicas. Varios doctorados Honoris Causa de Universidades y otros centros de enseñanza superior. Entre otras National University, San Diego, California, Universidad Interamericana de Puerto Rico, Universidad Interamericana de Costa Rica, Instituto Centroamericano de Administración de Empresas-INCAE.

Como Presidente de la República fue el principal gestor de la Universidad EARTH, institución internacional con sede en el cantón de Guácimo, Costa Rica. Presentó el proyecto de ley para la creación de la institución y lo defendió en publicaciones de prensa frente a sus opositores. Director Emérito.

En 1986, recién concluidas sus labores de Presidente de la República, fue declarado Presidente Honorario del Movimiento Cooperativo Costarricense, cuyo auditorio del edificio nacional en San Pedro de Montes de Oca, lleva su nombre.

2004 – Setiembre 5 al 9, Santo Domingo, República Dominicana. Congreso de la Confederación de Cooperativas del Caribe y Centroamérica. Fue nombrado Presidente Emérito del Movimiento Cooperativo del Caribe y Centroamérica.

Ha participado en decenas de conferencias, seminarios y reuniones internacionales en países de los distintos continentes y realizado una extensa y provechosa actividad política dentro del panorama nacional, desde muy joven.

Orden del Día

I PARTE

Actos Protocolarios.

II PARTE

Desarrollo de la “L Asamblea General Ordinaria de Delegados y Delegadas”.

1

Comprobación de quórum.

2

Apertura de la Asamblea.

3

Aprobación del Orden del Día.

4

Lectura de acuerdos de la XLIX Asamblea General Ordinaria de Delegadas y Delegados. Julio 2011.

5

Reglamento de Debates de la L Asamblea General Ordinaria de Delegadas y Delegados.

6

Informes:

a. Consejo de Administración.

b. Gerencia General.

c. Auditoría Externa.

d. Comité de Vigilancia.

e. Comité de Educación y Bienestar Social.

7

Preguntas y respuestas.

8

Reformas al Estatuto Social.

9

Participación del Tribunal de Elecciones.

- Elección de una vacante en Tribunal de Elecciones.

10

Modificación de reglamentos.

11

Propuesta de distribución de excedentes.

12

Mociones y excitativas de delegadas y delegados.

13

Clausura de la L Asamblea Ordinaria de Delegados y Delegadas.

14

Actividad de Integración Cooperativa.



Mensaje del Presidente del

Consejo de Administración

En representación del Consejo de Administración con gusto y satisfacción comparto con todos ustedes, señores delegados y delegadas, asociados y asociadas en general, las principales acciones realizadas por **COOPEMEP R.L.** en pro de su fortalecimiento.

La Organización ha crecido cuantitativa y cualitativamente, gracias al trabajo tesonero de los funcionarios y cuerpos directivos conformados en comisiones de trabajo, mediante las cuales cada uno de sus miembros, ha dedicado en promedio 70 horas mensuales, la mayoría de ellas fuera del tiempo que por Gobierno Corporativo y Estatuto, están obligados a cumplir.

Durante el período 2011 la Cooperativa se dio a la tarea de enfrentar el reto de iniciar los procesos conducentes al relanzamiento del Sistema de Gestión de Calidad, siempre pensando en brindar un mejor servicio a las personas asociadas, así como nuevos productos que cumplan con sus

necesidades y expectativas. Igualmente dio inicio la preparación de un nuevo Plan Estratégico que engloba todas aquellas estrategias que coadyuvan en el cumplimiento de la misión, visión, valores y principios del cooperativismo, con lo que se pretende responder al crecimiento con servicios mejores que los ofrecidos en el pasado. Este servicio ha demandado una revisión y replanteamiento de la organización para responder mejor a la obligación que tiene de velar por la calidad del servicio a las personas asociadas. Es por ello que para el 2012 se redefine y actualiza todo lo relacionado con el aparato administrativo para que desarrolle toda su capacidad y responder con eficiencia ante las nuevas demandas del servicio y los retos que el trabajo por la calidad exige.

Dentro del análisis por competencias que se ha venido realizando mediante las diferentes comisiones, comités, inclusive con la auditoría, se ha generado la idea del rediseño de la estructura administrativa, así como las áreas prioritarias que atiende o debería atender la Organización. Todo lo anterior obedece a aspectos puntuales tales como los siguientes:

En algunas áreas se ha replanteado su accionar, tal es el caso de, entre otras, las contralorías de servicio, el Departamento de Recursos Humanos, la Oficialía de Riesgos y la creación de un nuevo puesto para controlar el avance en los proyectos institucionales.

En la Memoria está plasmado en letras y números el resultado de la gestión emprendida por la Administración y órganos sociales de la Cooperativa, durante el período económico 2011, para alcanzar con éxito los objetivos y metas definidas para este en el Plan Estratégico, cumpliendo siempre con lo establecido en el Estatuto Social, Gobierno Corporativo y Normativa SUGEF.

Muchas gracias a todos mis compañeros del Consejo de Administración, a los miembros de los otros órganos sociales de la Cooperativa, así como al personal administrativo que han colaborado pensando diferente y creyendo que siempre es posible ser mejores.

Les invito a continuar participando activamente de los avances y crecimiento de **COOPEMEP R.L.** durante el período económico 2012, siendo promotores de desarrollo y no simples espectadores, pues recuerden *"COOPEMEP, somos todos"*, por lo cual debemos trabajar unidos para que esta noble Organización que nació hace 41 años, continúe creciendo y desarrollándose por el bienestar de todas las personas asociadas.

Cooperativamente,

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez
Presidente Consejo de Administración



INFORMES





Informe del

Consejo de Administración

Presidente

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez

Vicepresidenta

Sra. Tháís Rodríguez Sandoval

Secretaria

Licda. Haydée Araya Cascante

Vocal I

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas

Vocal II

Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza

Vocal III

Gina Patricia Salas Fonseca, MSc.

Vocal IV

Lic. José Manuel Pereira Ortiz

Suplente I

María del Carmen Marín Miranda, MSc.

Suplente II

Lic. Mario Alberto Nájera Villalobos

De izquierda a derecha.

Primer nivel: Mario Alberto Nájera Villalobos, Tháís Rodríguez Sandoval, Kenneth Vargas Cárdenas, María del Carmen Marín Miranda, Juan Carlos Ruiz Carranza.

Segundo nivel: Gina Patricia Salas Fonseca, Haydée Araya Cascante.

Tercer nivel: José Manuel Pereira, Carlos Humberto Montero Jiménez.

Conscientes de la responsabilidad que el Consejo de Administración tiene con la Asamblea y las personas asociadas y en atención al Artículo 51 del Estatuto Social, se presenta ante la L Asamblea General Ordinaria, el informe de las actividades del año, con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la Cooperativa.

Al ser **COOPEMEP R.L.** una organización que considera a las personas asociadas como el recurso de mayor valor que posee, los dirigentes que actualmente estamos al frente de su dirección en el Consejo de Administración, en conjunto con la Gerencia, cuerpos directivos y Tribunal de Elecciones, tenemos como obligación el planificar estrategias para mantener y hacer crecer la Institución, proyectándola mediante un trabajo de calidad eficiente y eficaz en su acción de intermediación, siempre buscando la excelencia en la atención y el servicio de nuestros asociados y asociadas.

Con este propósito iniciamos durante el 2012 un nuevo Plan Estratégico que, en todas las etapas de su elaboración, contó con la colaboración de funcionarios y dirigentes de la organización, a quienes se les agradece su compromiso y se les invita a mantener y ampliar esta dinámica de participación, que contribuirá a la consecución de todo aquello que queremos y debemos ser a corto y largo plazo, innovando constantemente para enfrentar de manera oportuna y eficiente los requerimientos y desafíos externos e internos, sin olvidar la práctica de los principios cooperativos y los valores de ayuda mutua, solidaridad, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Para alcanzar los objetivos planificados en el Plan Estratégico y el Plan Anual Operativo (PAO) de la Cooperativa, se conformaron comisiones y comités de trabajo con la participación de personas funcionarias y dirigentes, unas de ellas establecidas por normativa, otras por el Estatuto Social y algunas creadas por el Consejo de Administración.

1. COMISIONES CREADAS POR EL ESTATUTO SOCIAL

1.1 COMISIÓN ADMINISTRATIVA

Establecida en el Estatuto Social de **COOPEMEP R.L.**, artículo 47, inciso 7, integrada por tres miembros del Consejo y dos miembros de la Administración; elige de su seno una coordinación y una secretaria.

Miembros del Consejo de Administración:

Gina Patricia Salas Fonseca MSc.,
*Coordinadora***.
Sra. Tháís Rodríguez Sandoval,
*Coordinadora***.
María del Carmen Marín Miranda MSc.,
Secretaria.
Lic. Juan Victoriano Víquez Víquez ***.
Lic. Ulises Barrios Acevedo ***.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Bach. Marla Jiménez Fallas.
Ing. Paola Guillén Arias.

* Inició período de coordinación en julio 2011.

** Finalizó la coordinación en julio 2011.

*** Finalizó período en julio 2011.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados durante el período, se llevó a cabo un total de 44 sesiones entre ordinarias y extraordinarias, trabajando en pro de que la organización cuente con un marco regulatorio debidamente actualizado, que responda a las exigencias del ente regulador y a sus necesidades propias.

Detalle de las funciones o responsabilidades

- a) Redactar proyectos de reglamentos o políticas internas.
- b) Analizar, revisar y actualizar la normativa de la Cooperativa y recomendar al Consejo de Administración su modificación.
- c) Convocar a funcionarios, dirigentes o asociados.
- d) Analizar y recomendar acerca de los asuntos que el Consejo le delegue.
- e) Recomendar al Consejo los aspectos que considere pertinentes.

Aspectos de mayor relevancia tratados en la Comisión

Para lograr alcanzar el objetivo primordial de esta Comisión, se revisaron políticas, procedimientos, reglamentos, formularios, manuales, instructivos, diagrama, elaboración y análisis de informes. De lo anterior se detallan los siguientes:

Políticas, reglamentos y manuales

Política para la Identificación y Control de los Activos, Protocolo de Asalto, Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los empleados del MEP y funcionarios de **COOPEMEP R.L.**, Política Sobre Grupos de Interés Económicos en **COOPEMEP R.L.**, Manual para el Nombramiento de Delegados, Política de comunicación y colaboración interna, Política de asistencia para el personal de **COOPEMEP R.L.**

Reglamento de Ahorro, Reglamento del Comité de Riesgos, Reglamento para el uso de la Reserva de Educación, Reglamento de Orden para los Cuerpos Directivos y Tribunal Electoral de **COOPEMEP R.L.**, Reglamento de Ética de **COOPEMEP R.L.**, Reglamento de gasto de viaje y transporte para directivos y funcionarios, Reglamento Fondo Ayuda Social FAS, Reglamento del Fondo de Desarrollo –FODE– Microempresas, Reglamento de Fondo Mutual, Reglamento para el Uso de la Reserva de Bienestar Social, Reglamento de Dietas de Cuerpos Directivos, Reglamento de capacitación y formación (de funcionarios y dirigentes), Reglamento contra el Hostigamiento



Sexual, Reglamento de Gastos de Viajes y Transportes para Directivos, Tribunal de Elecciones y Funcionarios, Reglamento para el Funcionamiento del Fondo de Contingencia, Reglamento para la Contratación de Servicios de Peritaje, Reglamento Comisión de Cooperativas, Reglamento de los Comités de Apoyo de Sucursales, Reglamento de Gobierno Corporativo, Reglamento de Ética y Disciplina del Personal de COPEMEP R.L.

Procedimientos e instructivos

Procedimiento para Cálculo de Excedentes, Procedimiento de Evaluación y Liquidación Presupuestaria, Procedimiento para el control de las donaciones, Elaboración de Actas de los Cuerpos Directivos y Tribunal de Elecciones, Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Procedimiento de elaboración de actas y comunicación de acuerdos.

Instructivo de Asambleas, Organigrama COPEMEP R.L.

Otros

Análisis y recomendaciones de informes afiliaciones y renuncias; Quejas y sugerencias; Competencia. Elaboración de solicitudes de Mejora Auditoría de Certificación MODELCOOP, propuesta de formatos para la elaboración de actas de los cuerpos directivos, comisiones permanentes, comités y Tribunal de Elecciones. Participación en la evaluación del desempeño de la gerencia y auditoría interna.



1.2 COMISIÓN FINANCIERA

Para el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en el Reglamento Integrado de Orden y Disciplina de Cuerpos Directivos, la Comisión Financiera realizó 45 sesiones, durante el 2011 estuvo conformada, según se detalla:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Montero Jiménez, *Coordinador*.
Lic. José Manuel Pereira Ortiz, *Secretario*.
Lic. Mario Alberto Nájera Villalobos*.
Gina Patricia Salas Fonseca, MSc.,
*Secretaria***.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez,
Gerente.
Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, *Jefe Operaciones y Desarrollo*.
Adrián Sanabria Sánchez, MBA, *Jefe Financiero Contable*.

* Inició período en julio 2011.

** De enero a julio 2011.

Las deliberaciones en la Comisión versaron sobre:

- Planes Anuales Operativos (PAO).
- Propuesta de presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia, Consejo de Administración.
- Presupuestos Ordinario y Extraordinarios.
- Plan Estratégico.
- Esquemas salariales.
- Informe viáticos a delegados para las Asambleas Ordinaria y Extraordinaria.

Se trataron asuntos como:

1. Análisis, evaluación y seguimiento de:

- a) Plan Anual Operativo.
 - b) Inversiones con respecto al mercado financiero.
 - c) Apalancamiento financiero.
 - d) Margen de Intermediación.
 - e) Flujo de caja y disponibilidades de efectivo para créditos.
 - f) Tasas de interés pasivas para los Certificados Ahorro Cooperativo.
 - g) Tasas pasivas y activas del sector cooperativo, público y privado en forma semanal.
 - h) Seguimiento mensual de la ejecución presupuestaria.
 - i) Cumplimiento de las recomendaciones de Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el Consejo de Administración y la Gerencia.
 - j) Captaciones.
 - k) Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría Interna y externa.
2. Estudio y análisis de:
- Ficha CAMELS.
 - Rentabilidad, patrimonio, calce de plazos, morosidad.
 - Evolución de las tasas de interés pasivas para el sector cooperativo, sector privado y público.
 - Licitaciones y compras varias.
 - Factibilidad para apertura de sucursales.
 - Proyecciones de ingresos y gastos del período.
 - Cartas de Gerencia (Auditoría Externa).
 - La política para la fijación de tasas de interés para ahorros.

- Informes de los representantes de **COOPEMEP R.L.** ante organismos de Segundo Grado.
- Informes de capacitación.

Otras acciones realizadas por la Comisión

1. Asistencia de los miembros de esta Comisión al curso de capacitación con la temática de Gobierno Corporativo con una duración de seis meses impartido por FECOOPSE - UCR.
2. Preparación de recomendaciones para que el Consejo de Administración emitiera políticas y directrices pertinentes hacia una buena administración de la Cooperativa.

1.3 COMISIÓN DE CRÉDITO

Durante el período económico 2011, la Comisión de Crédito estuvo integrada por:

Miembros del Consejo de Administración:

Licda. Haydée Araya Cascante, *Coordinadora*.
 Lic. Kenneth Vargas Cárdenas.
 Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza*.
 Lic. Juan Victoriano Víquez Víquez**.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. José Ariel León Ulate, *Jefe Departamento de Crédito y Cobro*.
 Bach. José Manuel Vargas Ávila, *Asistente de la Gerencia*.

* A partir de julio 2011.

** Hasta julio de 2011.

La Comisión analizó y aprobó las solicitudes de créditos de personas asociadas cuyos montos fueron superiores a los cinco millones de colones (¢5.000.000,00), incluidos los gastos administrativos y la primera cuota y hasta los veinticinco millones de colones (¢25.000.000,00), cumpliendo con

los lineamientos establecidos tanto en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa, como con los lineamientos establecidos por el Acuerdo SUGEF 1 – 05 Reglamento para la Calificación de Deudores y otros reglamentos relacionados, procurando así minimizar el riesgo en la recuperación de los créditos otorgados y a su vez brindando seguridad sobre el patrimonio de cada una de las personas asociadas a **COPEMEP R.L.** Para realizar estas funciones la Comisión se reunió, ordinariamente, una vez por semana y extraordinariamente cuando fue necesario.

Durante el período 2011, la Comisión realizó 48 sesiones ordinarias y dos extraordinarias; en estas, analizó 379 solicitudes de crédito, de las cuales aprobó 203 (53,56%), trasladó al Consejo de Administración 77 (20,31%) y no aprobó 99 (26,13%).

Solicitudes aprobadas en Comisión

Estas cumplieron con lo establecido en el Reglamento de Crédito, o requerían de dispensas mínimas que la Comisión puede otorgar de acuerdo con el Reglamento. En este último caso, se condicionó la formalización a la apertura de una cuenta de ahorro a la vista por un porcentaje del salario a liberar con la nueva operación, ahorro que la persona asociada retira en el momento que lo desee, esto con el fin de guiar a nuestras personas asociadas a una mejor salud financiera, fomentando la cultura del ahorro y no exponiéndolas a que comprometan nuevamente su liquidez.

Solicitudes aprobadas según plan de inversión

Entre las solicitudes aprobadas, se presentaron diferentes planes de inversión en los cuales, debido al trabajo de la Comisión, las personas asociadas lograron beneficiarse en proyectos muy variados,

tales como la construcción de vivienda, compra de lote, mejoras habitacionales, gastos médicos y estudios universitarios; sin embargo, los más frecuentes fueron los otorgados para la refundición de deudas, línea de crédito que permite tener mejoras importantes en el salario líquido, procurando de esta manera brindar una mejor calidad de vida a las personas asociadas (Ver cuadro n° 1).

Solicitudes de crédito aprobadas según género, período 2011

Durante el 2011 la Comisión aprobó un total de 203 solicitudes, de las cuales 136 corresponden al género femenino y 67 al género masculino. Esto representa una aprobación en colones de ₡637.477.807,10 para las mujeres y de ₡272.157.167,10 para los hombres (Ver gráfico n° 1).

Solicitudes trasladadas al Consejo de Administración

De las solicitudes analizadas, el 20,31% fueron trasladadas al Consejo de Administración para su respectivo análisis y aprobación, otorgándose por este medio un monto total de ciento noventa y cuatro millones, doscientos cincuenta y dos mil quinientos colones (194.252.500). Estas solicitudes requerían de dispensas, o bien se necesitaba la ratificación del Consejo de Administración. Entre las solicitudes trasladadas al Consejo de Administración, se analizaron operaciones de la línea *premium*, refundición, capital social, *back to back*, entre otros.

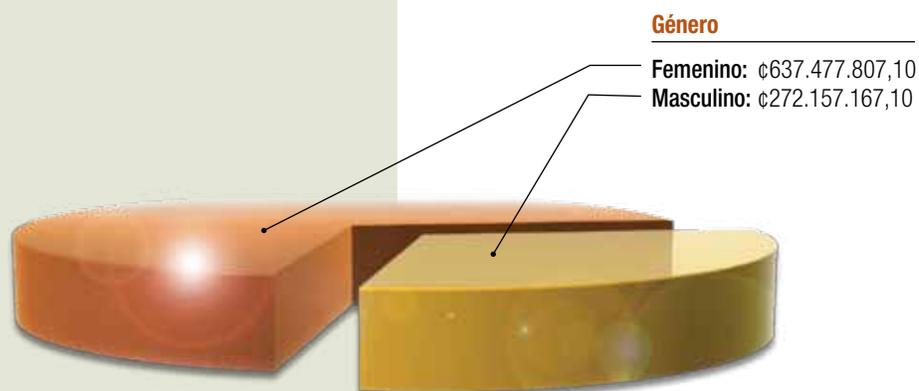
Solicitudes denegadas por la Comisión

Durante el 2011 se denegaron 99 solicitudes de crédito, básicamente por problemas de liquidez, incumplimiento de los lineamientos de crédito, falta de garantías, o bien representan un alto nivel de riesgo en la recuperación de los montos a otorgar,

CUADRO 1 Solicitudes aprobadas según plan de inversión

Plan de Inversión	Monto	%
Arreglo de vehículo	450.000	0,05%
Refundición de deudas	782.290.874	86,00%
Compra de lote, vivienda y mejoras habitacionales	66.913.100	7,36%
Consumo	4.440.000	0,49%
Estudios universitarios	3.600.000	0,40%
Gastos médicos	6.060.000	0,67%
Inversión en microempresa	10.460.000	1,15%
Otros	35.421.000	3,89%
Total	¢909.634.974	100,00%

GRÁFICO 1 Solicitudes aprobadas por género



situación que puede afectar directamente los excedentes de la Cooperativa.

I. Otras tareas realizadas por la Comisión

1. Análisis de oficios y documentos trasladados por el Consejo de Administración, relacionados con el accionar de la Cooperativa.
2. Estudio y análisis de los lineamientos para el otorgamiento de crédito.
3. Atención de personas asociadas, con necesidades de solución económica.

1.4 COMISION DE ASAMBLEA

La Comisión durante el período 2011 estuvo integrada de la siguiente manera:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.
Licda. Haydée Araya Cascante,
Secretaria.
Lic. Kenneth Vargas Cárdenas.

Miembro del Comité de Vigilancia:

Bach. Flora Alvarado Gamboa.

Miembro del Comité de Educación y Bienestar Social:

Ráxel Martínez Arroyo.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Mercedes Romero Fernández MBA, *Jefa Departamento de Mercadeo.*
Lic. Yahairo Meléndez Paniagua,
Jefe Departamento de Operaciones y Desarrollo.

Para llevar a cabo su trabajo y en cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento Integrado de Orden y Disciplina de los Cuerpos Directivos, la Comisión realizó durante este período, nueve sesiones entre ordinarias y extraordinarias, en las cuales se trataron asuntos como los siguientes:

a. Lectura y análisis de correspondencia enviada por parte del Consejo de Administración y propuesta de recomendaciones al Consejo en relación con:

- Mociones presentadas por delegados en Asambleas.
- Actividades culturales, recreativas y sociales por ofrecer a participantes en Asambleas.
- Documentos y obsequios por entregar en Asamblea.
- Contratación de la persona encargada de la conducción de la Asamblea Ordinaria.
- Actividades a realizar por sucursal para la Celebración del XLI Aniversario de la Cooperativa.
- Revisión de informes de labores presentados por cuerpos directivos, comités, comisiones y gerencia, para insertar en Memoria Anual.
- Modificaciones a proponer a la Asamblea para reglamentos y Estatuto Social.

b. Evaluación de informes presentados en relación con resultado de actividades realizadas en Asamblea Ordinaria y Asamblea Extraordinaria.

c. Distribución de los miembros de la Comisión en Subcomisiones de Trabajo, a saber: Memoria, Reglamentos, Actividades Socioculturales, Reglamentos y Estatuto y XLI Aniversario.

- d. Elaboración del Orden del Día por realizar en las Asambleas.
- e. Elaboración del Comunicado - Invitación a las Asambleas, a personas delegadas.
- f. Elaboración de la logística de cada actividad: Asamblea Extraordinaria, Asamblea Ordinaria y festejo del Aniversario.
- g. Coordinación de publicaciones por realizar (Estatuto Social, Manual del Delegado, Memoria Anual, Reglamento de Gobierno Corporativo).

2. COMITÉS ESTABLECIDOS POR NORMATIVA

2.1 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

En cumplimiento de lo requerido por la Ley 8204 y su Normativa, **COOPEMEP R.L.** nombra de forma permanente un órgano de apoyo y vigilancia al oficial de cumplimiento, denominado Comité de Cumplimiento, que reporta directamente al Consejo de Administración. Actualmente este órgano está conformado por:

Miembro del Consejo de Administración:

Lic. José Manuel Pereira Ortiz.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez,
Gerente.

Óscar Ramírez Ruíz MBA, *Jefe del Departamento de Sucursales.*

Licda. Pamela Salazar Soto, *Oficial de Cumplimiento.*

Bach. Carmen Valverde Vizcaíno, *Oficial de Cumplimiento Adjunto.*

Durante el año 2011, el Comité de Cumplimiento realizó siete sesiones, cumpliendo con lo requerido en la Normativa de la Ley, en el artículo 30 "Funciones de la Oficialía de Cumplimiento".

Durante las sesiones el Comité de Cumplimiento realizó las siguientes actividades:

1. Seguimiento del Plan Anual Operativo de la Unidad de Oficialía de Cumplimiento, el cual obtiene una calificación de 93,64% de desempeño.
2. Análisis FODA de la Cooperativa, en relación con la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo.
3. Atención a los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración.
4. Aprobación de la plaza del oficial adjunto, el cual es nombrado a partir del mes de febrero y realiza sus funciones a tiempo completo.
5. Atención a los informes emitidos por las auditorías.
6. Aplicación de los lineamientos establecidos en la reforma de la Normativa de la Ley 8204, publicada en La Gaceta el 22 de diciembre del 2010.
7. Revisión y aprobación de la metodología de calificación de riesgo.
8. Implementación de la Matriz de Riesgo por Asociado, la cual logra clasificar a las personas asociadas a la Cooperativa por tipo de riesgo según los criterios descritos por Normativa de la Ley 8204.
9. Seguimiento al proceso de actualización de datos, donde **COOPEMEP R.L.** logra actualizar la información del 44,56% de la cartera activa.

10. Revisión y actualización del Manual de Cumplimiento.
11. Apoyo a la Unidad de Cumplimiento, en los análisis de operaciones sospechosas o inusuales.
12. Brindar recomendaciones en los productos no conformes, sobre incumplimiento de la Ley 8204.
13. Monitoreo de asociados de alto riesgo.
14. Seguimiento de las transacciones de operaciones únicas y múltiples a la SUGEF.
15. Seguimiento del proceso de capacitación a los colaboradores y cuerpos directivos de la Cooperativa.
16. Con el fin de minimizar los riesgos de que **COOPEMEP R.L.** sea un blanco fácil para la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, el Comité de Cumplimiento propone sus recomendaciones a las distintas áreas, según los informes emitidos por la Unidad de Cumplimiento, en lo referente a:
 - I. Conozca su Cliente.
 - Ahorros temporales.
 - Crédito.
 - Afiliación.
 - Menor de edad.
 - Personas Artículo 15.
 - II. Prueba Conozca su Cliente.
 - PEP.
 - Cooperativa escolar.
 - III. Conozca su Dirigente.
 - IV. Conozca su Proveedor.
 - V. Conozca su Colaborador.

- VI. Informe de Revisión de Inversiones.
- VII. Informe de Apertura de Sucursal.
- VIII. Revisión de Productos no Conformes.
- IX. Proceso de Actualización.
- X. Criterio de Riesgo de Asociados Inversoristas y Estudiantes Universitarios.

Para el Comité de Cumplimiento es de vital importancia establecer controles y recomendaciones para que **COOPEMEP R.L.** establezca políticas para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo. Para los miembros de este Comité el compromiso crece ante la Cooperativa y sus asociados, para mantenernos atentos a aquellas operaciones sospechosas y evitar el riesgo de los ingresos de dinero proveniente de actividades ilícitas que afecten el buen nombre de **COOPEMEP R.L.** y los intereses de nuestras personas asociadas.

2.2 COMITÉ DE RIESGOS

Toda institución es afectada en su gestión por la incertidumbre y el principal reto para el Consejo de Administración es determinar los niveles aceptables para equilibrar sus objetivos estratégicos, principalmente el de valor patrimonial. La carencia de certeza presenta riesgos y oportunidades con un gran potencial para aumentar valor para los grupos de interés.

El Comité de Riesgos existe para garantizar la gestión estratégica de los riesgos y se han hecho progresos significativos para integrarla en la cultura organizacional.

Durante el ejercicio, el Comité de Riesgos realizó 20 sesiones, de las cuales 12 correspondieron a



sesiones ordinarias y 8 extraordinarias, y cumplió las funciones bajo su ámbito de responsabilidad. En términos generales, entre otras actividades se destacan: apoyar a la administración en las estrategias definidas para administrar los riesgos inherentes a las operaciones y analizar las propuestas que le presentó el Departamento de Gestión Integral de Riesgos, ya sea por iniciativa de este o por solicitud expresa del Comité.

Este Comité lo conforman los siguientes miembros:

Propietarios:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.

Gina Patricia Salas Fonseca, MSc., *Miembro del Consejo de Administración.*

María del Carmen Marín Miranda, MSc.,
Suplente.

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez,
Secretario.

Licda. Yessenia Chaves Vásquez, *Jefe Depto. Gestión Integral de Riesgos.*

Lic. Rodolfo Oconitrillo Brenes, MBA,
Miembro Externo.

Transitorios:

Lic. Gilberto Chávez Jaén, *Miembro del Comité de Vigilancia.*

Adrián Sanabria Sánchez MBA, *Jefe Depto. Financiero Contable.*

Lic. Ariel León Ulate, *Jefe Depto. Crédito y Cobro.*

Óscar Ramírez Ruiz MBA, *Jefe Depto. Sucursales.*

Entre los principales alcances y logros del período 2011 destacan los siguientes:

a) Proponer al Consejo de Administración el Manual para la Administración Integral de Ries-

gos que contempla los límites de exposición al riesgo, las políticas, las metodologías y la estrategia de administración de cada tipo de riesgo.

b) Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración, acatando los lineamientos establecidos por el ente regulador.

c) Reportar al Consejo de Administración los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad.

d) Avalar límites, estrategias y políticas que coadyuven a una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios (originados en acciones de la propia entidad o por circunstancias de su entorno) y el horizonte temporal en los cuales se pueden valorar excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regule la situación.

e) Analizar los informes mensuales elaborados por el Departamento de Gestión Integral de Riesgos.

f) Definir el manejo de la información de riesgos y lo que puede ser entregado a terceros.

g) Supervisar el desempeño y el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Gestión Integral de Riesgos, de las herramientas de gestión de riesgo y cualquier otra actuación relevante relacionada con la materia.

h) Asegurarse de que el Departamento de Gestión Integral de Riesgos cuente con los recursos suficientes y la estructura necesaria, que le permitan llevar a cabo sus labores en forma adecuada. Particularmente, apoyar la existen-

cia de un programa de capacitación orientado a tal objetivo.

- i) Vigilar la correcta implementación de las políticas y procedimientos establecidos en materia de administración de riesgos.
- j) Cumplir con las funciones y requerimientos que le establezca el Consejo de Administración.
- k) Vigilar porque la realización de las operaciones se ajuste a las políticas y procedimientos que para la gestión de riesgos crediticios, de mercado (tasa, cambio y precio), de liquidez, estratégico, tecnológicos y operativos, han sido aprobados por el Consejo de Administración de **COPEMEP R.L.**
- l) En caso de que alguno de los indicadores esté fuera del límite o de las políticas establecidas por la entidad, el Comité estableció el tiempo máximo que puede permanecer fuera de límite y solicitó a la Administración las acciones para regresar a la posición deseada, de acuerdo con el perfil de riesgo de la Cooperativa.
- m) Asesorar al Consejo de Administración y Gerencia en la definición de políticas operacionales.

2.3 COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría en **COPEMEP R.L.** es un órgano colegiado creado por normativa del Órgano Supervisor, como apoyo en el registro y seguimiento de la gestión de la Administración en lo referente a las políticas, procedimientos y controles definidos por el Consejo de Administración.

Está integrado por tres miembros del Consejo de Administración y la presidencia del Comité de Vigilancia

La integración en el 2011 fue la siguiente:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Presidente del Consejo de Administración.

Prof. Juan Victoriano Viquez, *Consejo de Administración**.

Prof. Ulises Barrios Acevedo, *Suplente Consejo de Administración**.

Mario Nájera, *Suplente Consejo de Administración***.

Maria del Carmen Marín Miranda, *Suplente Consejo de Administración***.

Miembros del Comité de Vigilancia:

Bach. Flora I. Alvarado Gamboa, *Presidenta del Comité de Vigilancia.*

Lic. Gilberto Chaves Jaén, *Suplente Comité de Vigilancia.*

* Hasta julio 2011.

** A partir de agosto 2011.

En el período 2011, se realizaron diez sesiones, de acuerdo con la normativa y el Reglamento Interno; se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Propiciar, cuando fue necesario, la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, Gerencia, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia General de Entidades Financieras.
2. Análisis de resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
3. Recomendación al Consejo de Administración de la terna para la escogencia del Despacho de Auditoría Externa.
4. Seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

5. Propuesta al Consejo de Administración respecto de la designación de la firma auditora y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento de la firma, de los requisitos establecidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
6. Revisión de la información financiera, el informe de la auditoría externa, los informes complementarios y la Carta de Gerencia antes de remitirla al Consejo de Administración.
7. Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Externa y la Superintendencia.
8. Seguimiento permanente de la aprobación del procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros directivos.
9. Velar por el cumplimiento del procedimiento de aprobación de los estados financieros internos y auditados.
10. Prevención de los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el despacho de contadores públicos.
11. Elaboración y envío del informe semestral de las actividades al Consejo de Administración.
12. Seguimiento del cumplimiento de las labores de la Auditoría Externa, de acuerdo con lo establecido en el contrato.

2.4 COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

El Comité de Informática estuvo integrado en el período 2011 por:

Miembros del Consejo de Administración:

Sra. Tháís Rodríguez Sandoval,
Representante del Consejo de Administración.
Gina Patricia Salas Fonseca, MSc.,
Representante suplente Consejo Administración.

Miembro del Comité de Vigilancia:

Eugenio Espinoza Prado, MSc.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez, *Gerente.*
Daisy Jiménez Cordero, MBA, *Jefa del Departamento de TI.*
Adrián Sanabria Sánchez, MBA, *Jefe del Departamento Financiero Contable.*
Licda. Yessenia Chaves Vásquez, *Jefa del Departamento de Gestión de Riesgos.*

Para el logro de los objetivos propuestos, la comisión llevó a cabo 12 sesiones ordinarias y una extraordinaria, en las cuales se cumplieron las siguientes funciones:

1. Valoración y recomendación al Consejo de Administración durante todo el año de proyectos e inversiones relacionados con Tecnologías de Información. Entre ellos:
 - Propuesta integral de renovación de la plataforma tecnológica de la Cooperativa.
 - Implementación de acciones necesarias para atender vulnerabilidades y plan de continuidad del negocio.
 - Propuesta para la contratación de la Auditoría Externa de TI, de acuerdo con los requisitos

dispuestos en Reglamento sobre la Gestión de Tecnología de Información (Acuerdo SUGEF 14-09).

- Propuesta de adquisición de *software* reporteador avanzado para la base de datos de la Cooperativa y de nuevo enlace de comunicaciones entre oficinas centrales y sitio alternativo de procesamiento.
- Propuesta de contrato de soporte telemático, a fin de atender los planes de respuesta al riesgo definidos en relación con los recursos críticos de TI que se encuentran en la clasificación de REDES (funcionamiento adecuado y continuo de la tecnología en la Cooperativa).
- Propuesta de adquisición del *software* de boletería de TI.
- Propuesta de adquisición de *software* para monitoreo de estaciones de trabajo.
- Renovación de contratos de licencias de Oracle Database Standard Edition.
- Varias propuestas de renovación de licenciamiento de contratos Microsoft.
- Caso de negocios del sistema de control y flujo de personas.
- Oferta económica digitalización.
- Propuesta de nuevos servicios en sitio alternativo y mejoras en infraestructura de servidores en Oficinas Centrales.
- Propuesta para licenciamiento de *software* de seguridad para estaciones de trabajo y servidores (antivirus).
- Propuesta para adquisición de firmas de IPS (CISCO).
- Propuesta de renovación de contrato de servicio y garantía extendida CISCO (Smart-care).

2. Análisis y aprobación de las modificaciones propuestas para realizar al reglamento del Comité de TI, considerando lo que se indica dentro de este, respecto de la gestión de la tecnología de información, acuerdo SUGEF 14-09, donde se establece una serie de funciones que debe cumplir el Comité de TI, algunas de las cuales no se consideraban en la versión vigente del "Reglamento para el Comité de Informática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del M.E.P. **COOPEMEP R.L.**".

3. Revisión y aval de tres nuevas políticas del área de Tecnologías de Información:

- a. Políticas para uso interno del Departamento de TI.
- b. Políticas para regular el uso de la Tecnología de Información.
- c. Administración de las cuentas de usuarios.

4. Control desde la perspectiva del Comité de TI y en el marco del Gobierno Corporativo, del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Hacer más eficientes los procesos del área de tecnología de la información.
- Mejorar la seguridad y continuidad de las operaciones de la organización.
- Mejorar los servicios que se brindan a los asociados.

Finalmente, se veló, tanto durante las sesiones de trabajo como en la comunicación hacia el Consejo de Administración, porque se cumplieran las normas y políticas establecidas dentro del reglamento y, en todos los casos en que fue necesario y solicitado por los entes reguladores y Auditoría Externa, se incorporaron nuevas cláusulas o correcciones a las existentes, y se remitieron al Consejo de Administración para su aprobación.





3. OTRAS COMISIONES

3.1 COMISIÓN DE CALIDAD

En setiembre del 2010, miembros del Consejo de Administración y colaboradores de **COPEMEP R.L.** participaron en Costa Rica en el Congreso organizado por la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica, CCC-CA, en celebración de su 30 aniversario.

Uno de los principales temas desarrollados fue el de los sistemas de gestión de calidad. Se presentó el avance realizado por algunas cooperativas nacionales e internacionales, las cuales lograron mejoras sustanciales en los procesos internos y sobre todo en el cambio de cultura organizacional, obteniendo resultados importantes en el ámbito del servicio a las personas asociadas.

De ahí nace la idea de que en **COPEMEP R.L.** se requería de una Comisión de Calidad, que tuviese como objetivo revisar y replantear el Sistema de Gestión de Calidad que se posee, logrando que permeé y se manifieste en toda la Cooperativa. Es así como a finales de 2010 se constituye la Comisión de Calidad, integrada por representantes del Consejo de Administración y miembros de la Administración.

Objetivos de la Comisión

1. Establecer un sistema basado en procesos para definir, mantener bajo control y mejorar de forma continua los servicios que ofrece la Cooperativa.
2. Cumplir con las expectativas y necesidades requeridas por las personas asociadas con el fin de tener como resultado asociados y asociadas satisfechas.

Miembros del Consejo de Administración:

Sra. Tháís Rodríguez Sandoval, *Coordinadora*.
Licda. Haydée Araya Cascante.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez, *Gerente*.
Mercedes Romero Fernández MBA, *Jefa del Departamento de Mercadeo*.

Lic. Ariel León Ulate, *Jefe del Departamento de Crédito y Cobro*.

Óscar Ramírez Ruiz MBA, *Jefe del Departamento de Sucursales*.

Lic. Jorge García Ramírez, *Jefe del Departamento de Recursos Humanos*.

Ing. Alexandra Madrigal Fallas, *Representante de la Dirección*.

Ing. Paola Guillén Arias, *Funcionaria del Departamento de Operaciones & Desarrollo*.

Bach. Jonathan Fonseca Murillo, *Funcionario del Departamento de Operaciones & Desarrollo*.

3. Lograr el ambiente y la cultura organizacional que permitan establecer la verdadera dimensión del cambio.
4. Mejorar la organización interna mediante una comunicación asertiva, fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos, en pro de resultados mejorados, consistentes y predecibles.

Actividades realizadas

Durante el período 2011, la Comisión realizó 21 sesiones mediante las cuales se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Revisión del mapa actual de procesos para identificar aquellos que deban ser integrados en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad –SGC–.
2. Preparación del nuevo mapa de procesos con la definición de dueños y colaboradores.

3. Definición de los requisitos básicos de las responsabilidades y redefinición del alcance del SGC.
4. Formulación de una propuesta para el proyecto de relanzamiento del SGC.
5. Revisión del concepto de Sistema de Gestión de Calidad y normas aplicables serie ISO 9000.
6. Definición de propuestas de procesos estratégicos, prestación de servicios y procesos de apoyo.
7. Definición de la temática a desarrollar en los talleres de Cultura de Calidad y Herramientas de Mejora con el objetivo de dar a conocer metodologías para gestionar la calidad dentro de la organización.
8. Definición del Plan de la Cultura de la Calidad.
9. Revisión de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
10. Reuniones con consultores de la CCC-CA.

Se pretende, durante el 2012, lograr la revisión total de los procesos de la Cooperativa, la creación de una cultura de calidad permeada en toda la organización y asociados satisfechos cada día más.

3.2 COMISIÓN MODELO DE GESTIÓN COOPERATIVA (MODELCOOP)

Esta comisión realizó en el 2011 catorce sesiones para dar cumplimiento a las tareas establecidas en el plan de proyecto y los planes de acción dirigidos a cumplir con los requisitos del Modelo de Gestión Cooperativa MODELCOOP, en las cinco Dimensiones del modelo: Filosófica, Política, Asociativa, Estratégica y Empresarial. Se trabajó para conseguir la certificación del modelo, otorgada por la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro

y Suramérica (CCC-CA) en julio del 2011, después de realizar la auditoría correspondiente.

Miembros del Consejo de Administración:

Licda. Haydée Araya Cascante,
*Coordinadora**.
Gina Patricia Salas Fonseca, MSc.
*Coordinadora***.
María del Carmen Marín Miranda MSc.*.
Lic. Ulises Barrios Acevedo**.

Miembro del Comité de Vigilancia:

Zobeida Rojas Cortés MSc.

Miembro del Comité de Educación y Bienestar Social:

Licda. Gladys Esquivel Barrantes.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Mercedes Romero Fernández MBA, *Jefa del Departamento de Mercadeo*.
Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, *Jefe del Departamento de Operaciones y Desarrollo*.
Oscar Ramírez Ruiz MBA, *Jefe del Departamento de Sucursales*.
Ing. Paola Guillén Arias, *Líder Proyecto MODELCOOP*.

* A partir de julio 2011.

** Hasta julio 2011.

Acciones llevadas a cabo por esta comisión:

1. Sensibilización, capacitación y comunicación

- Publicaciones en la revista Entre Nos, en el boletín informativo, comunicados vía correo electrónico, anuncios en prensa, entre otros, para sensibilizar sobre la implementación de MODELCOOP en **COOPEMEP R.L.**
- Apoyo en el proceso de sensibilización, mediante la atención de dirigentes y colabora-

dores de otras cooperativas a nivel internacional, en proceso de implementación del modelo, cooperativas Altagracia de República Dominicana, COOPUNO de El Salvador y CACMPU R.L. de Panamá.

- Participación en talleres de formación de gestores y auditores MODELCOOP impartidos por la CCC-CA.

2. Implementación de planes de acción y documentación de MODELCOOP

Durante el proceso de certificación, la Comisión MODELCOOP trabajó en los planes de acción para el cumplimiento de los requisitos de las cinco Dimensiones así como la documentación y la responsabilidad de dirigencia.

Acciones ejecutadas mediante los planes de mejora establecidos:

- a. Revisión y actualización de los documentos relacionados: Procedimiento de la Dimensión Política, Procedimiento de la Dimensión Filosófica; así como procedimientos de procesos para mejorar la calidad del servicio a las personas asociadas (asociación, crédito, cobro, cambio de estado de asociados, renuncias, atención de quejas, entre otros)
- b. Participación activa de representantes de los cuerpos directivos en el trabajo de MODELCOOP.
- c. Implementación de la metodología de proyectos institucionales en alineación con el Plan Estratégico Institucional.
- d. Seguimiento a la implementación del Plan Ambiental Institucional, con capacitaciones para personas asociadas, participación en jornadas de limpieza en playas, sistema de reciclaje insti-

tucional y la promoción de compras amigables con el ambiente.

- e. Recomendación al Comité de Educación y Bienestar Social respecto a la elaboración de planes de capacitación, para formación de los cuadros de reemplazo en la dirigencia.
- f. Procesos de comunicación del modelo, educación, promoción y práctica de los valores y principios cooperativos.
- g. Alineación y coordinación de los proyectos realizados en cooperativas estudiantiles con el Comité de Educación y Bienestar Social.
- h. Seguimiento de indicadores en la gestión directiva, generando periódicamente evidencia de ejecución del PAO (Plan Anual Operativo) de los cuerpos directivos, en cumplimiento con el Plan Estratégico Institucional.
- i. Fortalecimiento de los canales de comunicación interna y externa.
- j. Implementación de los comités de apoyo en cursosales.

3. Auditoría de Certificación MODELCOOP

Con el apoyo de la CCC-CA, se realizó en mayo y junio del 2011 la auditoría de certificación MODELCOOP, en la cual se evaluó a los cuerpos directivos y a la Administración, en los aspectos relacionados con el cumplimiento del modelo. Se obtuvo una calificación de 1288 puntos, correspondiente a un 85,7% de cumplimiento de los deberes de la norma, y se generaron 21 solicitudes de mejora en acciones preventivas y correctivas, por lo cual cada área responsable ha ejecutado planes de acción, para generar la mejora continua en la implementación de MODELCOOP.

3.3 COMISIÓN DE ESTUDIOS

Con el propósito de apoyar económicamente a funcionarios y directores en la realización de estudios afines a sus funciones dentro de la organización y en cumplimiento de la recomendación 193 de la OIT en la cual se menciona que es un deber de la Cooperativa el preparar adecuadamente a funcionarios y dirigentes para que atiendan como corresponde a las personas asociadas; durante el 2011 se utilizó el 40% del 2,5% que la Cooperativa, según artículo 80 de la Ley de Asociaciones Cooperativas –6736–, debe pagar al CENECOOP R.L. de los excedentes líquidos de cada ejercicio económico y que teniendo como asociados al menos al 95% de sus funcionarios, tiene derecho a utilizar ese 40% en la formación y capacitación.

En este período se realizaron 12 sesiones entre ordinarias y extraordinarias, en las cuales se realizaron las siguientes actividades:

1. Análisis de solicitudes de beca presentadas por funcionarios, funcionarias y dirigentes, para recomendar al Consejo de Administración su aprobación.
2. Revisión permanente del Reglamento de Capacitación y Formación de Funcionarios y Dirigentes, así como del Contrato de Beca de Estudios.
3. Revisión y control del presupuesto asignado para las becas.
4. Control y seguimiento al Programa de Estudios por Becario y de las materias becaadas, aprobadas o no por estos.
5. Gestión efectiva de cuentas por cobrar a becarios que incumplieron con el Reglamento de Becas para Estudio.

Miembros del Consejo de Administración:

Licda. Haydée Araya Cascante,
Coordinadora.

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas.

Miembros del Comité de Vigilancia:

Bach. Marlen Araya Castro**.

Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz*.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, *Jefe del Departamento de Operaciones y Desarrollo.*

Lic. Ariel León Ulate, *Jefe del Departamento de Crédito y Cobro.*

Sra. Marianela Barrientos Carvajal, *Secretaria, encargada de Desarrollo Organizacional.*

Lic. Jorge Andrés García Ramírez, *Jefe del Departamento Recursos Humanos.*

Sra. Yahaira López Solís, *Miembro suplente representante de los funcionarios.*

* Hasta julio 2011.

** A partir de julio 2011.

Al finalizar el período, se logró becar a 38 funcionarios(as) asociados(as) a nivel de Bachillerato y Licenciatura (ver gráficos nº2 y nº3), aportándoles el 40% o el 60% del costo según se trate de técnicos o bachilleratos y licenciaturas respectivamente, con una inversión total de 9.292.583,00 colones.

Con el propósito de continuar contando con personal cada vez más calificado, que vele por los intereses de las personas asociadas y minimice el riesgo, para el año 2012 se estableció un plan de trabajo que incluye acciones puntuales como:

- Desarrollar un programa de inducción para los becarios de nuevo ingreso.
- Revisión y actualización de los convenios de descuento existentes.

GRÁFICO 2 Funcionarios becados a nivel de Bachillerato según carrera

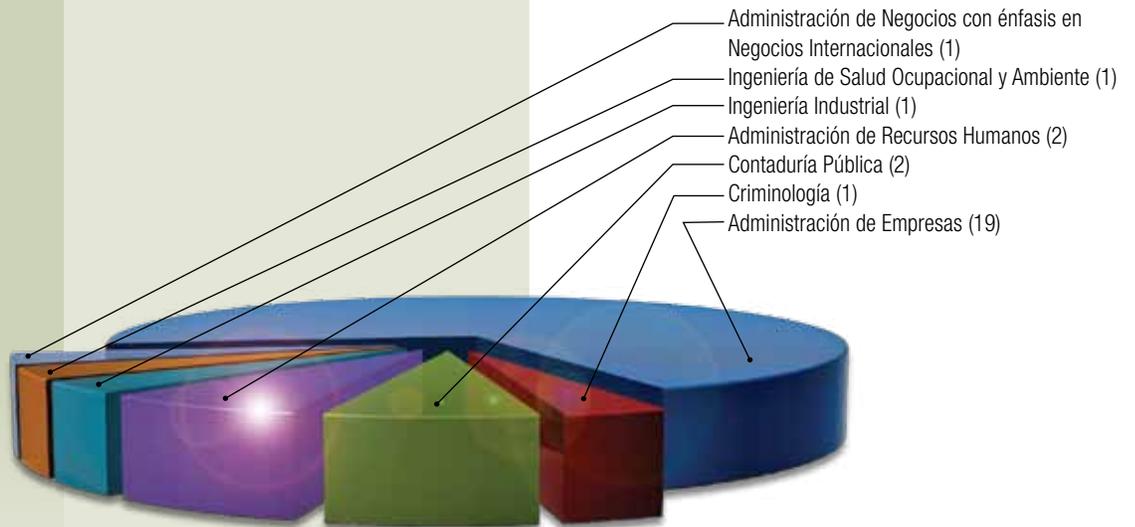
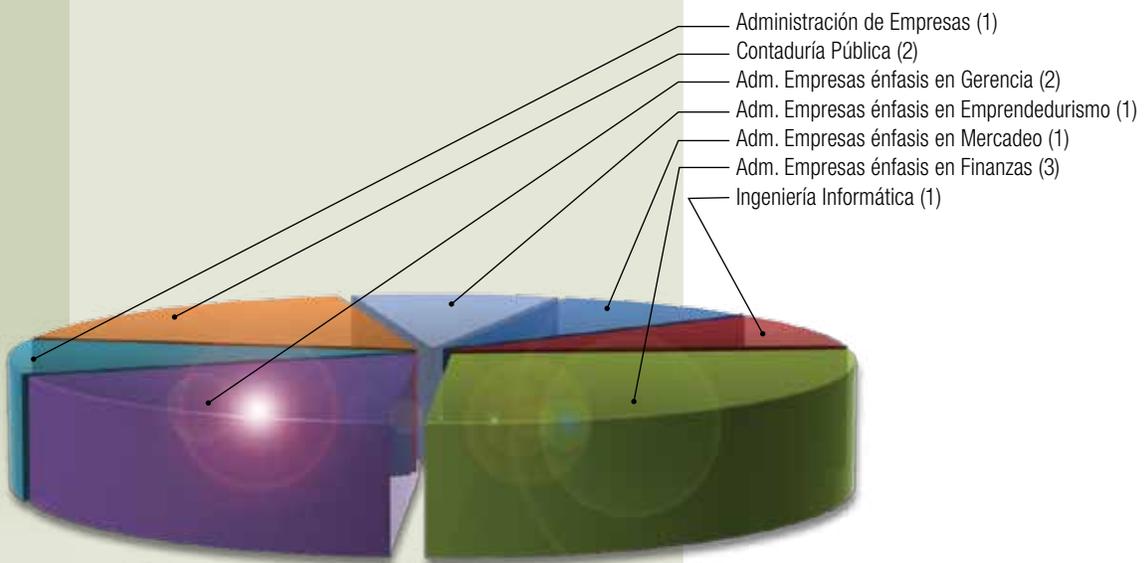


GRÁFICO 3 Funcionarios becados a nivel de Licenciatura según carrera



- Una mayor promoción con los becarios y funcionarios en general, al respecto de las acciones desarrolladas por esta Comisión.

3.4 COMISIÓN COOPERATIVAS ESTUDIANTILES

La Comisión de Cooperativas Estudiantiles fue creada con el objetivo de apoyar la Unidad de Cooperativas Estudiantiles, Educación Cooperativa y Finanzas Familiares de **COOPEMEP R.L.**, en su fortalecimiento, mediante la participación en las actividades que cada año lleva a cabo la unidad.

Esta Comisión, para dar seguimiento y lograr la correcta aplicación de las acciones descritas en su plan de trabajo, realizó durante el período 2011 diez sesiones y estuvo integrada por miembros representantes del Consejo de Administración, Comité de Educación, Gerencia y la Coordinadora del área.

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.
Licda. Haydée Araya Cascante,
Subcoordinador.*
María del Carmen Marín Miranda, MSc.,
*Secretaria **.*

Miembro del Comité de Educación y Bienestar Social:

Sra. Ráxel Martínez Arroyo, *Secretaria.*

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez,
Gerente.
Nancy Ramírez Corrales, *Coordinadora de Unidad de Cooperativas Estudiantiles.*

* A partir de julio 2011.

** De enero a julio 2011.

La Comisión en cada sesión tomó acuerdos importantes para el fortalecimiento de la Unidad y de **COOPEMEP R.L.** en general. Para el cumplimiento del Plan Anual Operativo 2011 (PAO), realizó las siguientes acciones:

- Revisar y aprobar mensualmente el Informe de Gestión de la Unidad de Cooperativas Estudiantiles.
- Elaborar el reglamento y el Plan Anual Operativo de la Comisión de Cooperativas Estudiantiles.
- Reforzar la Unidad de Cooperativas Estudiantiles y Finanzas Familiares mediante la gestión de nombramientos de personal adicional y la participación activa de los administradores de sucursal y promotores en las actividades de la Unidad.
- Apoyar a la Unidad en las actividades que llevó a cabo fuera de **COOPEMEP R.L.** (Semana del Cooperativismo, Expo joven, campañas de ahorro.)
- Colaborar con las cooperativas estudiantiles afiliadas a **COOPEMEP R.L.** mediante la gestión de donaciones de artículos y productos alimenticios que solicitan para sus asambleas y procesos precooperativos.
- Apoyar financieramente, mediante gestiones ante la Cooperativa, a estudiantes destacados de las cooperativas estudiantiles afiliadas a **COOPEMEP R.L.**
- Informar, capacitar y educar de forma permanente a los colaboradores y colaboradoras de **COOPEMEP R.L.** sobre la doctrina, principios y valores del cooperativismo, en coordinación con el Comité de Educación.

- Recomendar, al Consejo de Administración, acciones tendientes a mejorar situaciones que se puedan presentar, con la captación de los diferentes tipos de ahorros de las cooperativas estudiantiles.
- Lograr para las cooperativas estudiantiles afiliadas la donación de equipo de cómputo en excelentes condiciones que **COPEMEP R.L.** ya no utiliza, entre ellas: COOPEFEVOL R.L., COOPEVAO R.L., COOPETECS R.L., COOPEESCAMUFE R.L., COOPEFORJADORES R.L., Cooperativa Estudiantil del Colegio Felipe Pérez.
- Aprobar para la Unidad, la papelería necesaria para que las cooperativas afiliadas puedan realizar su labor (elaboración de tarjetas de ahorro para las cooperativas escolares y colegiales).
- Recomendar la inactivación de cooperativas estudiantiles que no cumplen con sus obligaciones como asociadas.
- Establecer coordinación con el Departamento de Cooperativas Estudiantiles del MEP, para fortalecer la educación cooperativa y el desarrollo de las Cooperativas Estudiantiles (C.E.), mediante los programas de dicho departamento.
- Recomendar al Consejo de Administración modificar, según corresponda, las políticas, instructivos y procedimientos de la Unidad de Cooperativas Estudiantiles.
- Capacitar en la operativa de la Unidad, a las personas colaboradoras de las diferentes cursales, unificando criterios para contar un excelente servicio a las cooperativas asociadas.
- Brindar acompañamiento a la Unidad de Cooperativas en la formación de nuevas cooperativas estudiantiles, y capacitación a los estudian-

tes para la vivencia del cooperativismo como un estilo de vida.

- Dar continuidad y seguimiento al servicio brindado a las cooperativas estudiantiles para el control contable.

Además de las anteriores acciones, los integrantes realizaron visitas a las diferentes cooperativas del área metropolitana, en compañía de la coordinadora de la Unidad de Cooperativas Estudiantiles, generando impacto en la atención del servicio al asociado. Entre las cooperativas visitadas pueden citarse a: COOPETEC R.L., COOPEVAO R.L., COOPEFEVOL R.L. y COOPECOPA R.L.

Puede afirmarse que esta comisión logró, mediante su trabajo, impacto en cuanto a:

1. Posicionamiento de **COPEMEP R.L.** en el ámbito del Ministerio de Educación, y organismos cooperativos como INFOCOOP, CONACOOP, CENECOOP, CCC-CA.
2. Participación elevada en el nivel de captación de ahorros recaudados por las cooperativas estudiantiles, en aproximadamente ciento cincuenta millones de colones (¢150.000.000,00)
3. La vivencia del cooperativismo como estilo de vida mediante la capacitación a un número aproximado de 2.946 estudiantes de escuelas y colegios de las diferentes regiones del país.
4. Capacitación en temas sobre la doctrina cooperativa, principios y valores del cooperativismo a 197 maestros y profesores.
5. Colaboración en la creación de cooperativas estudiantiles en escuelas y colegios del país.

3.5 COMISIÓN EQUIDAD DE GÉNERO

La Comisión Equidad de Género inició sus funciones en el 2010, creada por el Consejo de Administración con el propósito de velar por la igualdad de género, la no discriminación por motivo de género y la no violencia ni el abuso sexual o de poder dentro de la Administración.

Durante el 2011 esta Comisión estuvo integrada por un miembro del Consejo de Administración, quien coordinó las actividades, un representante del Comité de Vigilancia, un representante del Comité de Educación y Bienestar Social, un representante del Tribunal de Elecciones y tres miembros de la Administración. Se conformó con los siguientes representantes:

Miembros del Consejo de Administración:

Licda. Haydée Araya Cascante*.

Gina Patricia Salas Fonseca, MSc.**

Miembros del Comité de Educación y Bienestar Social:

Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz*.

Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez**.

Licda. Inés Rivera Solano* (*Suplente*).

Miembro del Comité de Vigilancia:

Eugenio Espinoza Prado, MSc.

Miembro del Tribunal de Elecciones:

Licda. Ivette Molina Aguilar*.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Mercedes Romero Fernández MBA, *Jefa del Departamento de Mercadeo*.

Sra. Marianela González Arias, *Encargada de Salud Ocupacional**.

Ing. Paola Guillén Arias, *Representante del Departamento de Operaciones y Desarrollo*.

Sra. Sonia Rojas Marín, *Secretaria de Gerencia***.

* A partir de julio 2011.

** Hasta julio 2011.

En el primer semestre del 2011 se continuó con el proceso de sensibilización iniciado en el 2010; mediante este, se realizaron talleres y capacitaciones en temáticas referentes a la equidad e igualdad de género en el ámbito regional. Se brindaron 1482 horas capacitación, con la asistencia tanto de hombres como mujeres (ver Gráfico #4), logrando capacitar a 494 personas con un costo promedio aproximado de 9.250 colones por persona (considerando servicios profesionales, alimentación y viáticos).

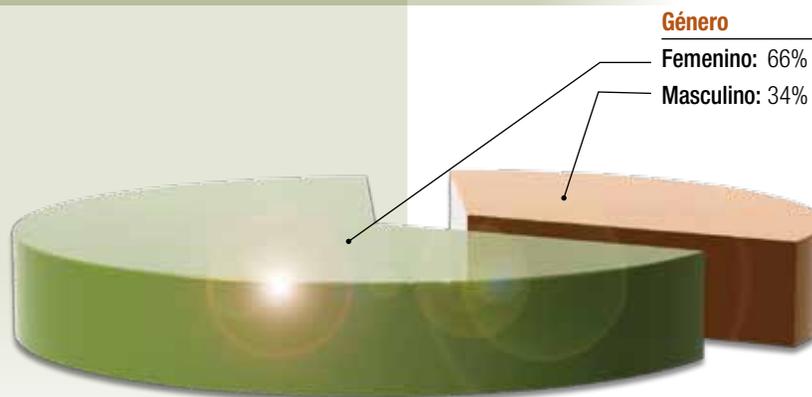
Se llevaron a cabo cinco actividades fuera de San José (Turrialba, Liberia, Guápiles, Pérez Zeledón, San Carlos y Puntarenas) con un costo estimado total de la actividad de ₡4.570.000.

Se ha trabajado en coordinación con el Comité de Educación y la Gerencia con el fin de aprovechar al máximo los recursos. Además, en las capacitaciones se trataron temáticas referentes al ambiente y el cooperativismo.

Durante el segundo semestre del 2011, la Comisión se abocó a realizar un planteamiento para evaluar lo realizado hasta el momento, considerando necesario llevar a cabo un análisis de lo actuado, para medir el impacto logrado con las capacitaciones y retroalimentar en lo referente a sensibilización, por lo que se está en la redacción de un diagnóstico para aplicar a colaboradores de la Cooperativa y a algunas personas asociadas para conocer el nivel en que se encuentra la organización, en relación con la equidad de género y la aplicación de la Ley en este aspecto.

Entre los logros obtenidos hasta el momento están, además de la concienciación de la importancia de la equidad de género y el empoderamiento de la mujer, la práctica en la redacción de documentos

GRÁFICO 4 Participación en los talleres realizados por la Comisión, según porcentaje de hombres y mujeres



e informes con lenguaje inclusivo y la elaboración de un díptico con información dirigida a prevenir el hostigamiento sexual en **COPEMEP R.L.**, documento este último que será dado a conocer en el 2012, utilizando diferentes medios de comunicación al alcance de la Cooperativa.

3.6 COMISIÓN FONDO MUTUAL

Esta Comisión, durante el período 2011, estuvo integrada por:

■ **Miembro del Consejo de Administración:**

Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza,
*Coordinador**.

Lic. Juan Victoriano Víquez Víquez**.

■ **Miembros del Comité de Educación y Bienestar Social:**

Licda. Gladys Esquivel Barrantes, *Secretaria*.

■ **Miembro del Comité de Vigilancia:**

Zobeida Rojas Cortés MSc., *Fiscal*.

■ **Miembro del Tribunal de Elecciones:**

Licda. Ivette Molina Aguilar*.

■ **Funcionaria de la Cooperativa:**

Bach. Jeannette Hidalgo Quesada.

* A partir de julio 2011.

** De enero a julio 2011.

Para cumplir con las funciones que le competen, esta comisión realizó doce sesiones ordinarias y una extraordinaria. En estas se analizaron y aprobaron las solicitudes de subsidios por defunción de las personas asociadas o de sus familiares, que cumplieran con los requisitos establecidos en el Reglamento del Fondo Mutual. A continuación se detalla el número de solicitudes presentadas y aprobadas, así como el monto girado en este período.

En el cuadro nº 2 se detalla el número de solicitudes presentadas y aprobadas, así como el monto girado en este período.

Es importante resaltar que **COOPEMEP R.L.** en febrero 2011 modificó la forma de calcular el subsidio del Fondo para las personas beneficiarias, lo cual consistió en sustituir la distribución de una suma mensual fija entre todas las personas designadas, por el monto único de ciento cincuenta mil colones (¢150.000) en los casos de las personas asociadas fallecidas. En circunstancias en que las solicitudes se presentan en forma extemporánea el monto es de cien mil colones (¢100.000), siempre y cuando no excedan los noventa días naturales (90) desde la fecha de la defunción.

3.7 FONDO DE AYUDA SOCIAL -FAS

Esta comisión estuvo integrada por :

Miembros del Consejo de Administración:

- Lic. José Manuel Pereira Ortiz, *Coordinador**.
- Lic. Juan Victoriano Víquez Víquez, *Coordinador***.
- Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza, *Secretario**.
- Lic. Ulises Barrios Acevedo, *Secretario***.
- María del Carmen Marín Miranda, *MSc.**

Miembro del Comité de Vigilancia:

- Eugenio Espinoza Prado *MSc., Fiscal.*

- * A partir de julio 2011.
- ** Hasta julio 2011.

Para efectuar el trabajo de esta Comisión, se realizaron 30 sesiones, 24 ordinarias y seis extraordinarias en las cuales se aprobaron ayudas a las personas asociadas por un monto total de ¢61.154.690,53

La finalidad de estas ayudas fue solucionar o mitigar las necesidades básicas de las personas asociadas, así como también sus requerimientos en aparatos, instrumentos y tratamientos médicos, servicios odontológicos y, en coordinación con el Comité de Educación y Bienestar Social, brindar una solución de vivienda mediante el aporte de siete millones de colones (¢7.000.000) a una persona asociada, en estado de abandono familiar.

CUADRO 2 Beneficios otorgados según cantidad y monto

Beneficios otorgados	Cantidad de beneficios	Monto de los beneficios
Personas asociadas fallecidas	55	¢30.016.666,67*
Personas familiares fallecidas	507	¢73.400.000,00*
Total		¢103.416.666,67

(*) Hasta enero 2011 se distribuía un monto de dos millones de colones entre todas las solicitudes tramitadas el mes anterior, este es el motivo del porqué la cifra no refleja números redondos y se registraban hasta céntimos.

Es importante resaltar la colaboración de todas las personas asociadas para que en la Asamblea General de julio 2011 se aprobara el ajuste de la cuota en trescientos (¢300) colones más, en forma solidaria; estos quinientos colones (¢500) permiten solventar la mayor cantidad posible de necesidades y circunstancias que atraviesan las personas asociadas y no asociadas tal y como lo establece el séptimo principio cooperativo y nuestra misión de ser la Cooperativa líder en responsabilidad social.

A diciembre del 2011 se habían reportado ingresos por la suma de sesenta y nueve millones, novecientos cuarenta y siete mil setecientos setenta y tres colones con 29/100 (¢69.947.773,29), hubo egresos por sesenta y un millones, ciento cincuenta y cuatro mil seiscientos noventa colones con 53/100 (¢61.154.690,53), para finalizar con un superávit al corte de ocho millones setecientos noventa y tres mil ochenta y dos colones con 76/100 (¢8.793.082,76).

3.8 COMISIÓN CUENTAS POR COBRAR

Integrada por las siguientes personas:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, *Coordinador*.
Lic. Jose Manuel Pereira Ortiz*.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Adrián Sanabria Sánchez MBA, *Jefe del Departamento Financiero Contable*.
Bach. José Manuel Vargas Ávila, *Asistente de Gerencia*.
Sra. Marianela Barrientos Carvajal, *Encargada de Desarrollo Humano***.
Lic. Jorge Andrés García Ramírez*, *Jefe del Departamento de Recursos Humanos*.

* A partir de julio del 2011.

** Hasta agosto 2011.

Durante el 2011 se realizaron seis sesiones en las cuales se efectuaron gestiones de:

1. Análisis, revisión y cobro, a personas funcionarias y dirigentes en los siguientes aspectos:
 - Devolución de viáticos.
 - Depósitos o transferencias duplicadas.
 - Cuentas por cobrar por Comisión de Estudios y otros.
2. Atención a las recomendaciones de la Auditoría Interna, en relación con el seguimiento de las cuentas por cobrar.
3. Cualquier otra que genere un cobro o resarcimiento de efectivo.
4. Revisión al Reglamento de Cuentas por Cobrar, analizando las modificaciones planteadas por los departamentos vinculados, en aras de mejorar el procedimiento para el manejo de dichas cuentas.

Brindar Informe al Consejo de Administración para la toma de decisiones.

Mediante la gestión de la Comisión se logró la recuperación de novecientos sesenta mil quinientos setenta y cinco colones.

3.9 COMITÉ DE INVERSIONES

El Comité de Inversiones en el período 2011 desarrolló su accionar con base en los lineamientos brindados por el Consejo de Administración mediante su representante.

Este Comité estuvo conformado por:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.

Funcionarios(as) de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez, *Gerente.*

Lic. Adrián Sanabria Sánchez MBA, *Jefe del Departamento Financiero Contable.*

Lic. Martín Barahona Jiménez, *Coordinador Financiero.*

Durante el 2011, se realizaron 32 sesiones en las cuales se tomaron acuerdos y decisiones de inversiones de **COOPEMEP R.L.**

El monto total de inversiones colocadas durante el 2011 fue de ¢234.948 millones, las recuperaciones totales por ¢235.150 millones, por lo que el efecto neto anual refleja una disminución de ¢202 millones, lo cual representa una variación

anual del portafolio de inversiones del 5,2% (ver gráfico n° 5). Esta variación es producto de un crecimiento constante de la cartera de crédito, la cual aumentó en ¢5.318 millones durante el 2011, experimentando un crecimiento anual del 20,6%. Este crecimiento en la colocación de créditos durante el 2011 fue coadyuvado por la utilización de recursos del portafolio de inversiones, mediante las mantenidas en el Central Directo.

Del total de las inversiones colocadas durante el año 2011, el 98,5% (¢231.424 millones) se gestionó por medio del sector público, principalmente obedecen a las inversiones diarias que se realizan mediante el Central Directo, estas inversiones responden en su mayoría a la reserva de liquidez y el 1,5% (¢3.524 millones) de la totalidad fue por medio del sector privado (ver gráfico n° 6).

GRÁFICO 5 Resumen de inversiones gestionadas
Por el período entre enero y diciembre de 2011 (en millones de colones)

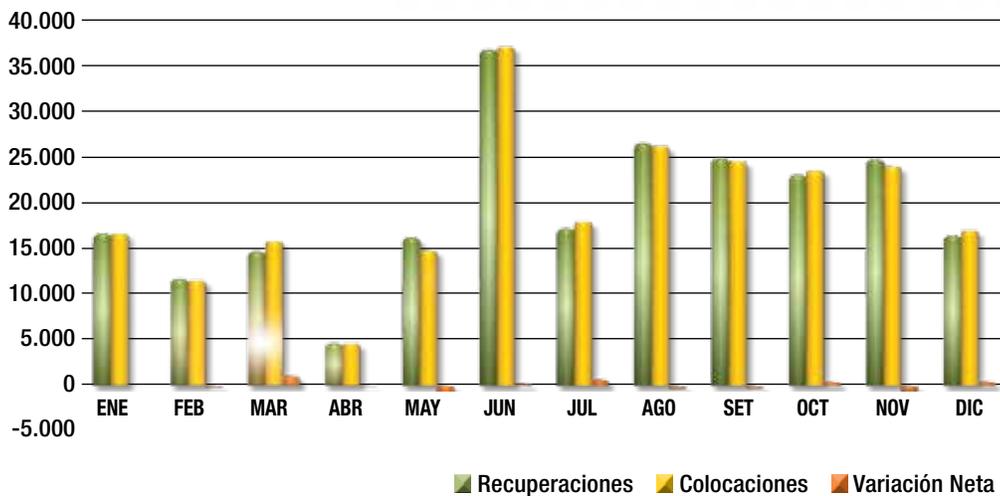
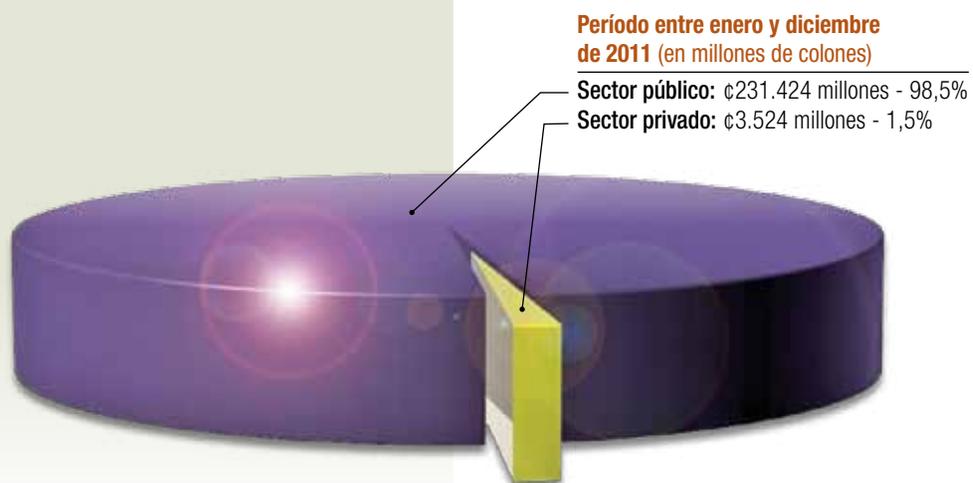


GRÁFICO 6 Segmentación de las inversiones gestionadas



3.10 COMISIÓN EDITORIAL

La Comisión Editorial estuvo integrado por:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.
María del Carmen Marín Miranda, MSc.,*
Bach. Juan Carlos Ruiz Carranza**.

Miembros del Comité de Educación y Bienestar Social:

Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez.
Licda. Inés Rivera Solano.

Funcionaria de la Cooperativa:

Mercedes Romero Fernández MBA, *Jefa del Departamento de Mercadeo.*

* Hasta julio del 2011.

** A partir de julio del 2011.

El objetivo de esta Comisión es el definir la temática, contenidos y línea editorial a publicar en la Revista *Entre Nos*, Boletín *COOPEMEP INFORMA*, publicaciones, editoriales y los calendarios anuales.

Entre las funciones principales llevadas a cabo pueden mencionarse las siguientes:

- Establecer la línea editorial, corrección de estilo, inclusión de valores y principios cooperativos.
- Coordinar con el Departamento de Mercadeo las publicaciones y editoriales.
- Recomendar al Consejo de Administración todo aquello que considere oportuno y viable en relación con las publicaciones.
- Recomendar el tema, analizar fotografías y los aspectos logísticos de la publicación anual del calendario **COOPEMEP R.L.**

3.11 COMISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

La Comisión de Infraestructura fue creada por acuerdo del Consejo de Administración, para definir prioridades en cuanto a la remodelación o adquisición de bienes inmuebles y de la logística en la Cooperativa.

La comisión está integrada por:

Miembros del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas.

Lic. José Manuel Pereira Ortiz.

Funcionarios de la Cooperativa:

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez,
Gerente.

Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, *Jefe del Departamento de Operaciones y Desarrollo.*

Durante el 2011, la Comisión se reunió en cuatro ocasiones a fin de dar seguimiento a los desarrollos y mejoras de infraestructura en la Cooperativa, así como hacer visitas a las diversas sucursales de la organización, y realizar valoraciones de condiciones y necesidades relacionadas.

Como parte de labor de la Comisión se encuentra la visita al cantón de Guápiles, con el fin de valorar opciones de locales para llevar a cabo el traslado de la sucursal en esa localidad a un local con mejores facilidades.

Se solicita un levantamiento de planos arquitectónicos del edificio actual, para dejar plasmadas to-

das las mejoras y ampliaciones realizadas en los últimos años.

Siendo la construcción del nuevo edificio uno de los proyectos más importantes de la Cooperativa para el año 2012, la comisión realizó varias actividades en conjunto con los arquitectos e ingenieros contratados:

- Revisión de los planos actuales para determinar si cumplen con todo lo necesario.
- Análisis de distribución y ubicación de áreas en la futura edificación y el actual edificio.
- Valoración de las opciones, modalidades y costos de construcción.
- Se estableció como fecha de inicio de la construcción del edificio febrero del 2012, con posibilidad de terminar a finales de ese año.

A inicios de año se presentó la oportunidad de adquirir una propiedad contiguo al parqueo principal y se realizó un análisis del costo-beneficio de adquirirla. Se determinó que ante la construcción del edificio y el hecho de que la plataforma de atención a la persona asociada se traslada a la nueva estructura, el espacio de parqueo se reduce para la atención que se desea brindar. Ante esta situación se vio como acertada la compra de esta propiedad.

Como resultado del estudio de mercado realizado por el Depto. de Mercadeo, la Comisión recomienda al Consejo de Administración la apertura de la nueva sucursal en San José en el Edificio Rofas, la cual inicia labores a partir de febrero del 2012.



3.12 COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Miembro del Consejo de Administración:

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez,
Coordinador.

Funcionarios de la Cooperativa:

Lic. Yahairo Meléndez Paniagua, *Jefe del Departamento de Operaciones y Desarrollo.*

Mercedes Romero Fernández, MBA,
Jefa del Departamento de Mercadeo.

El objetivo de esta Comisión fue atender casos que, por sus características especiales y por normativa interna, no son atendidos en otras comisiones que velan por el bienestar social de las personas asociadas.

La Comisión recibió en el período 2011 una serie de solicitudes para solventar necesidades en vivienda y aparatos ortopédicos.

Durante este período, se finiquita el caso de la asociada Dominga Mendoza Mendoza, referente a la donación de una vivienda de bien social, finalizando con todos los trámites de sucesión, y la construcción de la casa.

Se atendió también la solicitud de una asociada de la zona de Limón, para la donación de una silla de ruedas a un niño de nueve años de escasos recursos, quien posee una discapacidad que le impide hablar, caminar y hasta comer. La comisión analizó el caso, lo elevó al Consejo de Administración y obtuvo la aprobación en firme para la compra del aparato ortopédico.

REPRESENTACIÓN DE COPEMEP R.L. ANTE DIFERENTES ORGANIZACIONES COOPERATIVAS Y FINANCIERAS

COPEMEP R.L. considera de vital importancia la integración, para la subsistencia del Movimiento Cooperativo. Se tiene bien claro que solo unidos podremos vencer aquellos obstáculos o barreras que se nos presenten para el desarrollo social de nuestros asociados y asociadas; es por ello que la entidad es miembro de la CCC-CA, UNACOOOP R.L., CENECOOP R.L., La Catalina, FECOOPSE R.L., COOSEGUROS y también tiene representación en la Bolsa de Valores y la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular.

En todas ellas, **COPEMEP R.L.** fue representada con esmero, compromiso y dedicación por dirigentes del Consejo de Administración y otros cuerpos directivos, quienes lograron, en la mayoría de los casos, ocupar cargos directivos.

CCC-CA

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez, *Vicepresidente del Consejo Directivo Regional.*
Bach. Marlen Araya Castro, *Comité de Vigilancia Suplente por Costa Rica.*

FECOOPSE R.L.

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, *Miembro del Consejo de Administración.*
Bach. Flora Alvarado Gamboa, *Vicepresidenta del Comité de Vigilancia.*

CENECOOP R.L.

Licda. Haydée Araya Cascante, *Miembro del Consejo de Administración.*

UNACOOOP R.L.

Lic. Kenneth Vargas Cárdenas, *Miembro del Consejo de Administración.*

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Lic. Carlos Humberto Montero Jiménez, *Fiscal del Puesto de Bolsa.*

Sra. Tháís Rodríguez Sandoval y Lic. José Manuel Pereira Ortiz, *Miembros de Asamblea de Trabajadores.*

COOSEGUROS

Lic. Gilberto Chaves Jaén, *Secretario de Junta Directiva.*

BALANCE SOCIAL

El balance social es un instrumento que describe el desempeño de la gestión social responsable de una empresa al finalizar cada período y, de acuerdo con los resultados de su análisis, brinda la información necesaria para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la Organización, ante las personas asociadas y su contribución al desarrollo humano del país. La gestión responsable de la Cooperativa implica que actúe conciliando (punto de equilibrio) entre los intereses del negocio y las expectativas que de ella tiene la comunidad. Por ello se lleva a cabo un conjunto de acciones para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirmen los principios y valores por los que se rige. Es así como los servicios que brinda la Cooperativa tienen por objeto maximizar la atención y la satisfacción de las demandas y necesidades de las personas asociadas, implementando diferentes líneas de acción enfocadas en la promoción del uso de los recursos, la búsqueda de la formación de asociados y asociadas, y actividades de promoción y divulgación del quehacer cooperativo.

CUADRO 3 Balance Social 2011-2010

Principios Cooperativos	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
MEMBRESÍA ABIERTA VOLUNTARIA				
Total de asociados(as) al 31 de diciembre	16.357	15.832	525	3,32
Ingresos y salidas de asociados(as)				
Ingresos	2.922	1.553	1369	88,15
Renuncias y exclusiones	2.394	1.831	563	30,75
COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA				
Total de asociados(as) al 31 de diciembre	16.357	15.832	525	3,32
Hombres	5.705	5.582	123	2,20
Mujeres	10.482	10.118	364	3,60
Instituciones	170	132	38	28,79
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS				
Servicios financieros:				
Ahorro a la Vista	290.986.020	159.034.485	131.951.535	82,97
Ahorro a plazo fijo	7.186.659.395	5.020.985.220	2.165.674.175	43,13
Créditos	31.191.975.537	25.874.012.910	5.317.962.628	20,55
CONTROL DEMOCRÁTICO				
PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS				
Total de asociados(as) al 31 de diciembre	16.357	15.832	525	3,32
Delegados(as) presentes en Asamblea Ordinaria	259	269	-10	-3,72
Asociados(as) presentes en Asamblea Ordinaria	80	100	-20	-20,00
Aportes a Asamblea Extraordinaria	12.911.108	13.548.383	-637.275	-4,70
Aportes a Asamblea Ordinaria	41.713.689	20.000.000	21.713.689	108,57
Total de aportes	67.802.188	54.624.797	13.177.392	24,12
ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTORALES				
Consejo de Administración:				
	9	9	0	0,00
Hombres	5	5	0	0,00
Mujeres	4	4	0	0,00
Comité de Vigilancia:				
	5	5	0	0,00
Hombres	2	2	0	0,00
Mujeres	3	3	0	0,00
Comité de Educación:				
	5	5	0	0,00
Hombres	1	1	0	0,00
Mujeres	4	4	0	0,00
Tribunal Electoral:				
	3	3	0	0,00
Hombres	2	2	0	0,00
Mujeres	1	1	0	0,00

Principios Cooperativos	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Gastos por Capacitación General:	54.596.018,95	22.941.626,92	31.654.392	137,98
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS				
Cuotas Imperativo Legal CONACOOOP	9.847.592	7.219.070	2.628.522	36,41
Federación FECOOPSE	9.464.818	8.150.557	1.314.261	16,12
UNACOOOP R.L.	9.834.334	8.520.073	1.314.261	15,43
CENECOOOP R.L. (asociado)	10.001.827	4.701.800	5.300.027	112,72
CENECOOOP R.L. (Ley)	24.618.981	18.047.675	6.571.306	36,41
Consortio La Catalina (asociado)	-	19.971.975	-19.971.975	-100,00
URCOOPA R.L.	277.000	277.000	0	0,00
COOSEGUROS	3.780.000	7.500.000	-3.720.000	-49,60
CATSA	150.000	150.000	0	0,00
Total cooperación entre COOPERATIVAS	67.974.552	74.538.150	-6.563.598	-8,81
Representantes en órganos de integración	5	6	(1,00)	-16,67
Representantes Banco Popular y de Desarrollo Comunal		1	(1,00)	-100,00
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD				
Empleo directo generado	159	147	12	8,16
Total compromiso con la comunidad	2.046.885.242	1.636.705.644	410.179.598	25,06
Funcionarios:				
Hombres	84	76	8	10,53
Mujeres	75	71	4	5,63
Generación y participación en actividades comunitarias				
Donaciones	5.711.856	5.674.195	37.661	0,66
Donaciones del Fondo de Ayuda Social	60.977.291	36.716.000	24.261.291	66,08
Subsidios Médicos - Salud	41.644.000	46.409.676	-4.765.676	-10,27
Fondo de Mutualidad	296.475.227	99.801.350	196.673.877	197,07
Total generación y participación en actividades comunitarias	404.808.374	188.601.221	216.207.153	114,64
TOTAL BALANCE SOCIAL	2.642.066.375	1.977.411.438	664.654.937	33,61



Mensaje de la

Gerencia de COOPEMEP R.L.

Lic. Jorge Isaac Solano Rodríguez

Reciban un cordial saludo estimados y estimadas asociados y asociadas, con gusto me dirijo a ustedes a fin de presentarles los resultados que durante el año 2011 obtuvo **COOPEMEP R.L.**; no sin antes agradecerles el apoyo, confianza y compromiso que muestran para con su Cooperativa, lo que permite que esta noble Institución continúe la senda de la consolidación y el crecimiento.

Los resultados obtenidos son reflejo del trabajo arduo de los dirigentes y funcionarios que tenemos la tarea y responsabilidad de velar por los intereses de las personas asociadas, dichos resultados responden a objetivos y metas claramente definidos, en este contexto, elementos como un crecimiento responsable, la calidad en el servicio, la gestión de los riesgos y el balance social forman parte fundamental del accionar de la Cooperativa.

Tomando como base la misión, visión, principios y valores cooperativos y corporativos, el Plan Estratégico y los Planes Anuales Operativos, los esfuerzos se enfocaron en alcanzar las metas propuestas para el período 2011, es de esta forma, que se logra cerrar el año con excelentes resultados en todas las áreas, entre otros:

- El activo total cierra el 2011 en ¢35.762 millones, el 96,7% (¢34.573 millones) corresponden a activos productivos.

- La cartera de crédito se ubica en ¢31.191 millones, lo que representa un crecimiento neto del 20,55%, estando este por encima de la meta establecida en 4,55 puntos porcentuales.
- Excedentes finales por la suma de ¢965 millones, lo que significó un aumento del 36,4% (¢258 millones) con respecto a la cifra final del año 2010 (¢707 millones).
- La Suficiencia Patrimonial se ubica en un 39,05%, manteniéndose entre las más altas del sector Cooperativo y superando por mucho el límite de 10% establecido por la SUGEF.
- El indicador de Compromiso Patrimonial se ubica en -1,25%, lo que resulta positivo para la Cooperativa ya que se mantienen estimaciones adicionales en el orden de los ¢161 millones.
- Los indicadores relacionados con la calidad de la Cartera de Crédito, principal activo de la Cooperativa, “Morosidad mayor a 90 días” y “Pérdida esperada” se ubicaron en 0,87% y 1,69% respectivamente, estando en situación de normalidad, al ser sus límites de 3,0% para el primero y 1,7% para el segundo.
- El indicador de “Activo Productivo a Pasivo con Costo” cierra en 1,87%, lo que brinda seguridad y respaldo a las personas asociadas que mantienen sus inversiones en la Cooperativa.
- Nuestro Balance Social demuestra una importante inversión de recursos en el mejoramiento de la calidad de vida del asociado y asociada y en el apoyo que les brinda la Cooperativa por medio de beneficios tales como las Becas, Fondo Mutua, FAS, Subsidios Médicos, Capacitación en diferentes temas, entre otros.

El horizonte que nos hemos trazado en el Plan Estratégico 2011-2015 y el Plan Operativo, nos facilita avanzar con paso firme, construyendo desde ya las bases que nos permitirán consolidar a **COPEMEP R.L.**; como la Cooperativa más solidaria del país, con una estructura organizacional acorde a los requerimientos regulatorios y cuyo accionar continúe dirigido al servicio del sector educación, que representa su razón de ser.

El 2012 se perfila como un año de retos, donde las presiones nacionales e internacionales plantean un escenario complicado en el ámbito político, económico y social, pero con su apoyo podremos continuar el camino hacia el éxito.

Una vez más, agradezco la confianza y respaldo que las personas asociadas, la dirigencia y los funcionarios y funcionarias que día a día depositan en **COPEMEP R.L.** Su aporte es indispensable para asumir decididamente los proyectos planteados y alcanzar las metas propuestas.

Sigamos adelante compañeros y compañeras Cooperativistas.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos por la Cooperativa, derivados del trabajo realizado en cada uno de los departamentos que la conforman:



Comité ejecutivo

Jefe Departamento Financiero Contable
Adrián Sanabria Sánchez, MBA

Jefe Departamento Gestión Integral de Riesgos
Licda. Yessenia Chávez Vásquez

Jefe Departamento Mercadeo
Mercedes Romero Fernández, MBA

Jefe Departamento Crédito y Cobro
Lic. Ariel León Ulate

Jefe Departamento de Operaciones y Desarrollo
Lic. Yahairo Meléndez Paniagua

Jefa de Departamento TI
Daisy Jiménez Cordero, MBA

Jefe Departamento de Recursos Humanos
Lic. Jorge García Ramírez

Jefe de Departamento de Sucursales
Óscar Ramírez Ruiz, MBA

1. DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO

CRÉDITO Y COBRO

El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (**COPEMEP R.L.**) confía, a cambio de una garantía, en la persona asociada (deudor), con la seguridad de que esta última cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido, más los intereses pactados, de acuerdo con un plan de pagos definido en el momento de la formalización.

Hoy día el crédito desempeña un papel de gran importancia dentro de la economía del país, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento financiero eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es una de las formas más efectivas de impulsar el desarrollo de una economía como la costarricense.

COPEMEP R.L., mediante el Consejo de Administración, la Gerencia, la Comisión de Crédito y el Departamento de Crédito y Cobro, define los lineamientos y normas pertinentes para el otorgamiento de crédito, los cuales buscan una adecuada administración de los préstamos, considerando variables de riesgo, que puedan afectar la recuperación de los recursos otorgados y así brindar una mayor seguridad a los aportes e inversiones realizadas por cada una de sus personas asociadas.

De izquierda a derecha.

Primer nivel: Óscar Ramírez Ruiz, Adrián Sanabria Sánchez, Ariel León Ulate, Jorge García Ramírez.

Segundo nivel: Daisy Jiménez Cordero, Yahairo Meléndez Paniagua.

Tercer nivel: Yessenia Chávez Vásquez, Mercedes Romero Fernández

Durante el período 2011, el crédito en el sector privado tuvo un comportamiento que rebasó las expectativas del Banco Central, el cual esperaba en julio un incremento de hasta el 10,8%; sin embargo, en diciembre realizó una actualización que le llevó hasta un 13,3%.

La Cooperativa cerró el período 2010 con un saldo en cartera de crédito de veinticinco mil, ochocientos setenta y cuatro millones de colones (¢25.874 millones), realizando proyecciones de crecimiento para el período 2011 del 16% en relación con el saldo obtenido a diciembre 2010.

Durante el período 2011 se otorgaron facilidades de crédito a personas asociadas por un monto total de veintiún mil trescientos ochenta y cuatro millones de colones (¢21.384 millones), que representa un total de 12.697 operaciones de crédito aprobadas y formalizadas. En comparación con los años 2010 y 2009, se logró un crecimiento en el monto aprobado del 41,61% y del 268,93% respectivamente, considerando que para estos períodos se aprobaron los montos de quince mil cien millones de colones (¢15.100 millones) y de cinco mil setecientos noventa y seis millones de colones (¢5.796 millones) respectivamente.

La línea de crédito sobre el capital social corresponde a la de mayor número de solicitudes aprobadas, con 3.010 operaciones que representan un total de dos mil quince millones de colones (¢2.015 millones), seguida de la línea de crédito Premium con 2.729 solicitudes aprobadas, para un total de cinco mil setecientos ochenta y dos millones (¢5.782 millones), esta última línea es otorgada a las personas que cuentan con tres o más años de estar asociadas a la Cooperativa, quienes han demostrado tener un gran aprecio y fidelidad por **COPEMEP R.L.** (Ver cuadro n° 4)

Por otro lado, la línea de crédito con mayor monto de aprobación corresponde a la de Refundición de Deudas, con un total de siete mil doscientos cuarenta y cuatro millones de colones (¢7.244 millones), representando el 33,88% de los recursos otorgados durante todo el período. Los recursos otorgados en esta línea cuentan con variables muy favorables, las cuales permiten a nuestros asociados y asociadas por un lado, unificar sus deudas y por el otro mejorar su situación socioeconómica, mediante mejoras en su salario líquido a percibir. (Ver cuadro n° 4)

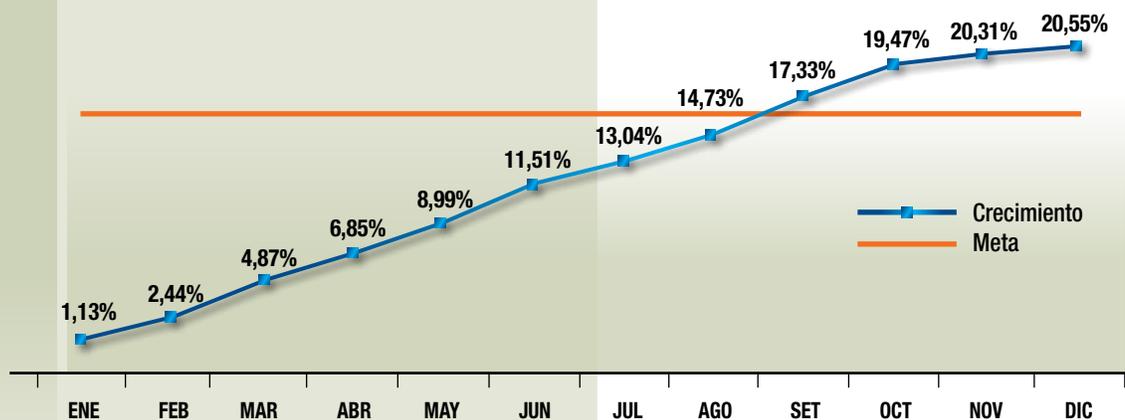
El haber logrado colocaciones de veintiún mil trescientos ochenta y cuatro millones de colones (¢21.384 millones) durante el 2011, permitió a la Cooperativa lograr un crecimiento del 20,55%, estando este por encima de la meta establecida en 4,55% (Ver gráfico n° 7). La cartera de crédito al 31 de diciembre 2011 es de treinta y un mil ciento noventa y un millones de colones (¢31.191 millones), lo que representa un crecimiento en colones de cinco mil trescientos diecisiete millones (¢5.317 millones).

Tanto las metas de crecimiento en la cartera de crédito, como los indicadores de morosidad han sido bien administrados; sin embargo, es importante recordar que la morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, que corresponde a las personas asociadas con deudas en la Cooperativa y que a su vez han incumplido con el compromiso de pago pactado en el momento de formalización de la operación de crédito. A esto se suman los deudores que, por una u otra razón, han incumplido con uno o varios compromisos de pago en otras instituciones, lo que afecta directamente la clasificación de la cartera de crédito y a su vez genera un incremento directo en las pérdidas esperadas por incumplimiento de pago. A pesar de las variables

CUADRO 4 Monto y número de solicitudes aprobadas por línea de crédito

Línea de Crédito	Número de Solicitudes	Monto Aprobado	% Monto	% Número Solicitudes
Refundición Deudas	1.911	7.244.275.432,71	33,88%	15,05%
Premium	2.729	5.782.745.196,46	27,04%	21,49%
Personal - Consumo	1.813	2.943.424.329,61	13,76%	14,28%
Capital Social	3.010	2.014.594.754,54	9,42%	23,71%
Confianza - Primer Ingreso	948	1.202.488.104,93	5,62%	7,47%
Temporada	1.515	1.109.698.107,49	5,19%	11,93%
Capitalización Excedentes	666	606.074.656,04	2,83%	5,25%
Hipotecario	28	368.662.000,00	1,72%	0,22%
Bono en Garantía INS	71	101.437.068,09	0,47%	0,56%
Back to Back	6	10.950.000,00	0,05%	0,05%
Total	12.697	21.384.349.649,87	100,00%	100,00%

GRÁFICO 7 Crecimiento porcentual de la cartera de crédito



que afectan la recuperación en la cartera de crédito y la clasificación de esta, durante los doce meses del año se logró controlar el Índice de Pérdida Esperada, y se le mantuvo por debajo del 1,7%.

Para el 2012 la Administración se ha propuesto metas retadoras, que buscan continuar por el buen accionar que hasta ahora se ha logrado obtener, para ello existe el compromiso, tanto de los cuerpos directivos como del área administrativa, de desarrollar nuevos y mejorados productos, que les permitan dirigirse a cada uno de los sectores de forma independiente, con el fin de mejorar la calidad en el servicio y la satisfacción de cada una de las personas asociadas a esta gran Cooperativa.

2. DEPARTAMENTO DE SUCURSALES

Durante el 2011, el Departamento de Sucursales desarrolló proyectos enfocados en las necesidades de la persona asociada y alineados con el Plan Estratégico de la Cooperativa.

Fortalecimiento del canal de promotores de las sucursales

Para el 2011 se consideró el fortalecimiento de este canal comercial, dotando a los promotores con equipo (computadora portátil, impresora y datacard) y materiales de trabajo con el objetivo de tener una mayor y mejor presencia de la Cooperativa en actividades organizadas por instituciones de nuestro mercado potencial. Lo que se quiere lograr con esto, es que nuestros promotores sean sucursales móviles, de forma tal que los asociados(as) activos y potenciales reciban un servicio completo en sus centros de trabajo y con esto lograr un servicio más personalizado.

Traslado de las sucursales de Moravia y Guápiles a un nuevo local

En febrero del 2011 la sucursal de Moravia se trasladó a un nuevo local, siempre dentro de las instalaciones de la Universidad Católica, y en diciembre, la sucursal de Guápiles pasó a un local ubicado 100 metros oeste y 50 sur del Hospital de Guápiles. Ambos traslados con el objetivo de brindar mejores condiciones de atención a nuestros asociados y asociadas de las zonas.

Analizar los niveles de servicio de las sucursales

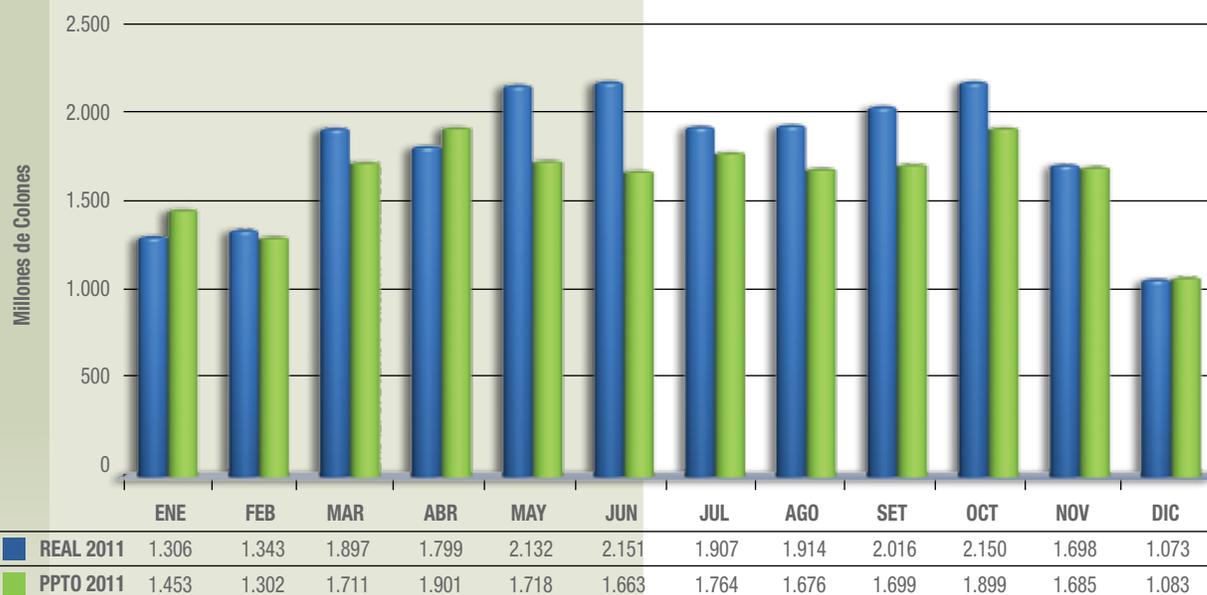
La calidad del servicio experimentada por un asociado(a) dictamina si la Cooperativa es exitosa. Toda opinión externa, objetiva y anónima de la experiencia de la persona asociada proveerá información necesaria para identificar fortalezas y debilidades de los procesos, a la vez que permite desarrollar propuestas y sugerencias para mejorar la calidad de servicio desde un punto de vista objetivo.

Igual que en el 2010, durante los meses de octubre y noviembre del 2011 se realizó, en coordinación con Mercadeo, una evaluación de "cliente oculto" a todas las sucursales de la Cooperativa, con el fin de recabar datos sobre el servicio prestado a nuestros asociados y asociadas y, con base en este segundo diagnóstico, elaborar un plan de acción para atacar aquellas oportunidades de mejora en este tema.

Compra de un sistema de filas para la sucursal de San José

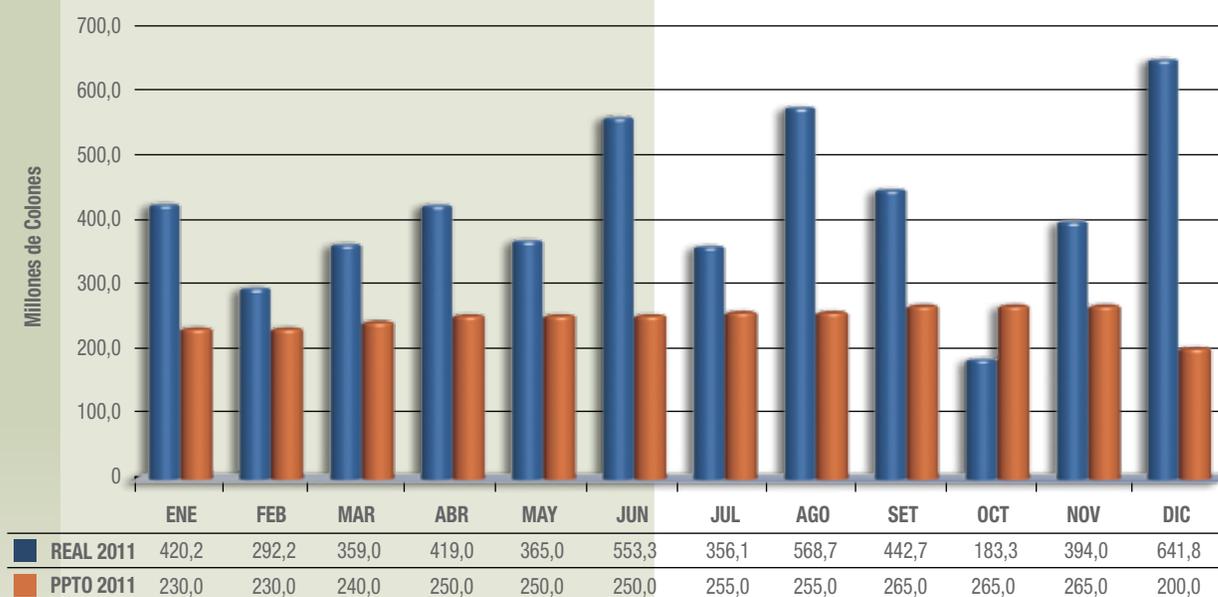
Este sistema constituye una solución integral que permitirá hacer más eficiente el proceso de atención de asociados(as) en la sucursal de San José. El sistema estará en servicio a partir de enero del 2012. Dentro de los objetivos de la adquisición de este equipo están:

GRÁFICO 8 Detalle de Colocación Mensual versus Presupuesto



Fuente: Informe Departamento de Sucursales / Comercial COPEMEP R.L. 2011

GRÁFICO 9 Detalle de Captación Mensual versus Presupuesto



Fuente: Informe Departamento de Sucursales / Comercial COPEMEP R.L. 2011

- Proceso de atención más confortable para nuestros asociados y asociadas.
- Segmentación y priorización de servicios para agilizar y reducir los tiempos de espera.
- Mejorar la distribución de recursos físicos y humanos a partir de un mejor conocimiento del proceso de atención.
- Capacidad de identificación de asociados(as) mediante lectores de tarjetas y cédulas.
- Integración de medios de llamado para asociados con pantallas LED, televisión y voz.
- Estandarización de controles operativos en sucursales.

Hasta finales del 2010 cada una de las sucursales de la Cooperativa aplicaban controles operativos con el objetivo de mitigar incidentes de ejecución de los procesos y prestación de servicios a nuestros asociados y asociadas. Sin embargo, no mantenían un mismo formato y orden. En setiembre del 2011 se estandarizaron estos controles para su implementación en todas las sucursales de la Cooperativa.

Adicionalmente, se ejecutaron otras tareas a lo largo del 2011, como:

- Se ampliaron los puntos de servicio de pago de marchamo en todas las sucursales de la Cooperativa.
- Se dotaron de promotores, las sucursales de San Carlos y Pérez Zeledón.

Con respecto a los resultados comerciales, se presentan los gráficos en colocación y captación en sucursales durante el 2011 por mes, en comparación con el presupuesto establecido.

El porcentaje logrado en colocación a diciembre del 2011 es de un 109% con respecto al presu-

puesto que se estableció para el 2011, siendo junio y octubre los meses de mayor alcance (ver gráfico n° 8).

El porcentaje logrado en captación a diciembre del 2011 es de un 169% con respecto al presupuesto que se estableció, siendo junio, agosto y diciembre los meses de mayor alcance (ver gráfico n° 9).

3. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El 2011 nos permitió seguir reforzando la gestión de los Recursos Humanos en **COPEMEP R.L.** mediante acciones puntuales enfocadas al desarrollo y crecimiento integral:

SALUD OCUPACIONAL

Con el objetivo de una mejor promoción de la salud se desarrollaron las siguientes actividades:

- Apertura y puesta en marcha del Consultorio de Medicina de Empresa.
- Desarrollo de actividades recreativas que propicien espacios de diversión y sano esparcimiento (Semana de la salud, Juegos tradicionales, torneos cortos de fútbol y tenis de mesa).
- Se continuó con la capacitación constante de la Brigada de Emergencias, y se aplicaron mejoras logísticas importantes al procedimiento de evacuación que nos facilitaron reducir significativamente los tiempos de evacuación.
- Creación e implementación del torneo interno "La Copa de la Seguridad" que nos permitió identificar y corregir prácticas inseguras en el trabajo, todo bajo el enfoque de la seguridad basada en el comportamiento.

GRÁFICO 10 Distribución por género

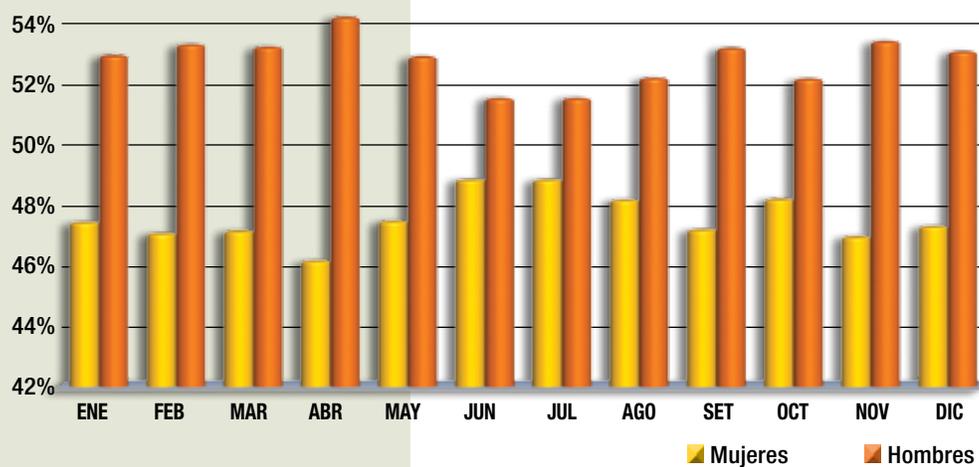
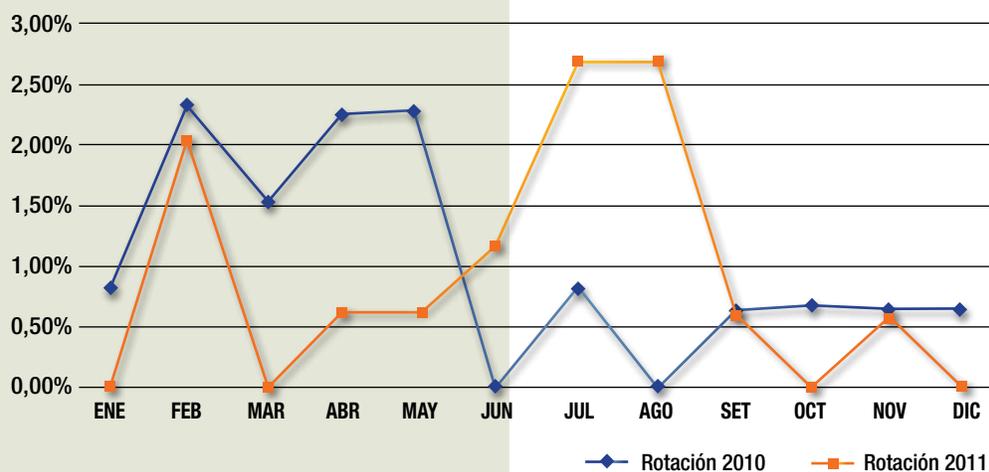


GRÁFICO 11 Comparativo Índice de Rotación 2010 - 2011



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Se cumplió con lo establecido en la detección de necesidades de capacitación que soporta el plan anual de capacitación.
- Adicionalmente se finalizó en tiempo y forma con el programa institucional de Formación Integral de Líderes que está enfocado al crecimiento integral de los mandos medios superiores de la Cooperativa.

CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

- Con un porcentaje de aplicación del 100%, se desarrolló la estrategia de Vínculos Laborales para una Cultura Proactiva (ACOCRE), todo en búsqueda de la identificación y manejo de factores presentes en el clima organizacional.
- Apoyados en el enfoque constructivista se aplicó un nuevo concepto de la actividad de integración de medio año; bajo el lema “Una aventura cooperativa” funcionarios e integrantes de los cuerpos directivos fortalecieron sus relaciones y sobre todo sus objetivos y metas, de cara al servicio que brindamos a las personas asociadas a **COOPEMEP R.L.**
- Conscientes de la necesidad de un equipo ejecutivo integrado y efectivo se reforzó desde diferentes frentes durante gran parte del 2011 con acciones de formación que rindan frutos en el desempeño de la organización en general (empezando por las Jefaturas de área).

INDICADORES DE GESTIÓN

Al cierre del período se cuenta con una población total de 159 funcionarios separados en:

- 75 mujeres para un porcentaje de representación de 47,00%.
- 76 varones para un porcentaje de representación de 53,00% (ver gráfico n° 10).

Por otra parte, el indicador de rotación acumulada al cierre 2011 fue de 0,94%, importante resaltar que este indicador disminuye en el comparativo contra al año 2010, indicando con esto una tendencia a la permanencia y a la estabilidad del personal que labora en **COOPEMEP R.L.** (ver gráfico n° 11).

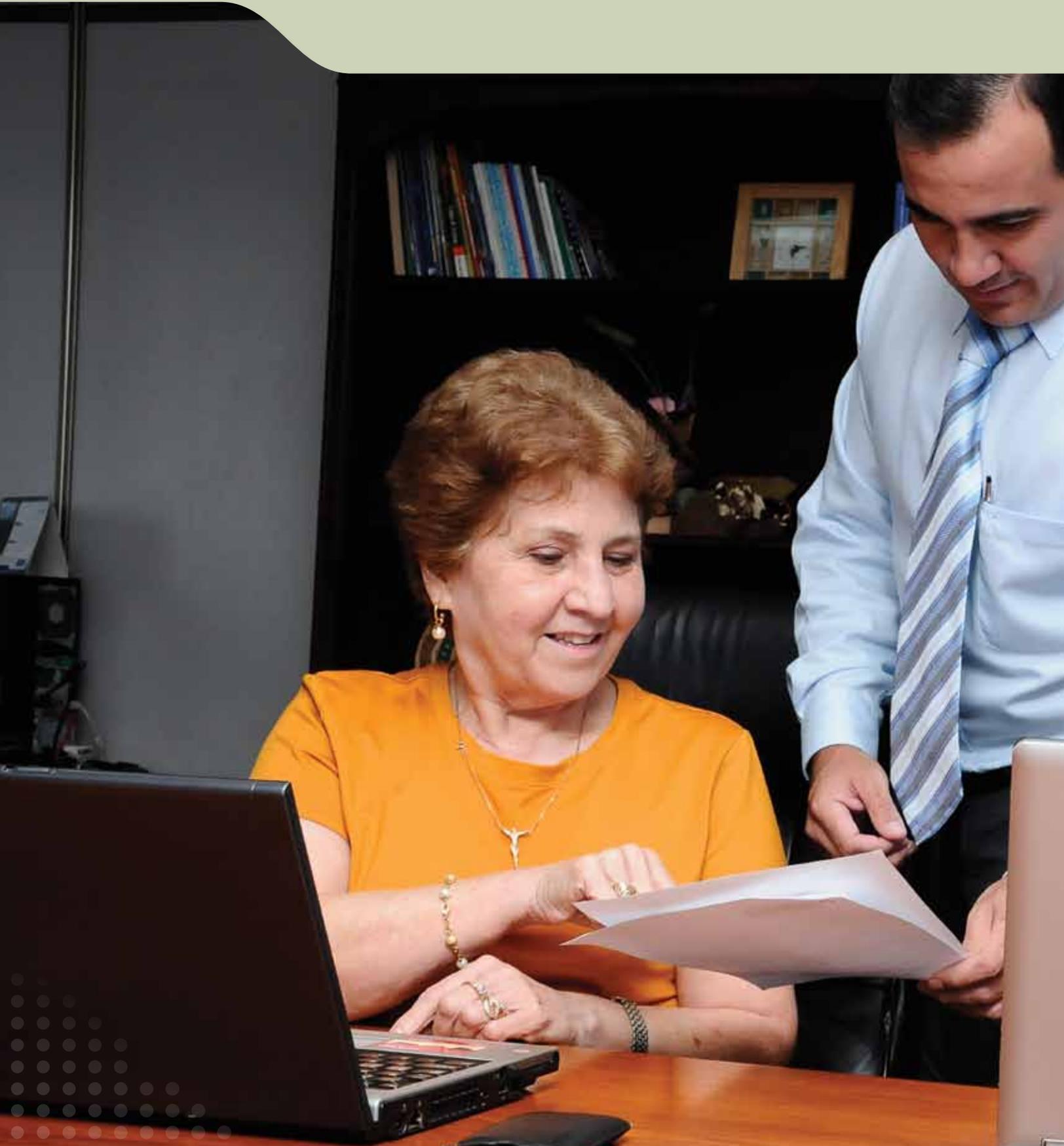
El 2012 nos plantea un reto muy importante como eje fundamental en el proceso de cambio cultural, capacitación y formación del personal sobre las nuevas metodologías de trabajo de cara al proceso de actualización tecnológica que se aproxima.

4. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Entre los logros del 2011 se pueden observar los siguientes en las diferentes áreas del departamento:

ÁREA DE BASE DE DATOS

- a. Mejora en el rendimiento de la base de datos de producción en cuanto a los siguientes puntos:
 - Mejoramiento de los índices.
 - Creación de nuevos espacios para tablas (Tablesaces) específicas como las de Crédito y Cobro.
 - Mejoramiento en la generación de estadísticas de los objetos.
- b. Otros puntos varios para la base de datos de producción:
 - Mejora en la seguridad según recomendaciones de la auditoría.
- c. Mejora en esquemas de otras bases de datos:
 - Se consolidan las bases de datos de pruebas, pivote y capacitación en el servidor para desarrollo.





d. Mejora a otros sistemas:

GNOSIS

- Ajuste de la interfaz para el traslado de los datos requeridos en Crédito y Cobro.
- Creación de nuevos reportes como herramienta para la revisión de la cartera y garantías.
- Mejora en los datos contables y crediticios.

Módulo de Recursos Humanos

- Estabilización del módulo de recursos humanos en SIDE. Con esta estabilización se pudo realizar la generación del cálculo de aguinaldos desde el sistema SIDE.

ÁREA DE DESARROLLO Y PROYECTOS

- a. Mejora en el sistema de caja y bancos para el proceso de solicitud de transferencias para pagos de proveedores, facilitando la comunicación del sistema de caja y bancos con el sistema de compras.
- b. Mejora al proceso de contabilización del sistema de caja y bancos.
- c. Mejoras al sistema de pago de planillas a empleados.
- d. Adquisición de un sistema reporteador para usuario final que facilita la obtención de reportes en forma más ágil.
- e. Se agrega producto plan dental, en el sistema.
- f. Se crea figura del asociado Inversionista en el sistema así como el asociado estudiante.
- g. Se realizan mejoras como validaciones para Oficialía de Cumplimiento y se finaliza sistema matriz de riesgos para asociados.
- h. Se realizan mejoras para el control de actualizaciones de datos de proveedores.

- i. Se finaliza programación de tabla de pagos, consola de control de cobros de créditos, devoluciones de capital, sistema de evaluación para capacitaciones, automatización de cálculo de intereses de inversiones, capitalización de intereses de inversiones, solución para ajustes de inversiones, control de pagos Fas, becas y beneficios especiales y mejoras al cobro y control del fondo de contingencia.

ÁREA DE SOPORTE Y TELECOMUNICACIONES

- a. Renovación tecnológica de la plataforma computacional obsoleta de usuarios.
 - Equipos portátiles y de escritorio con Intel Core i7, y 4 GB de RAM, Windows 7 Professional.
- b. Implementación de equipos portátiles para conectividad en Asambleas.
 - El trabajo y movilización de equipos fue más sencillo con equipos portátiles alquilados.
 - El costo del alquiler de los equipos es menor.
 - La configuración del sistema de asamblea es tan funcional, que todo equipo validado puede tener el sistema, sin necesidad de configuración previa.
- c. Enlace de comunicación de 39 MBps al sitio alternativo.
 - Instalación de enlace propiedad de **COPEMEP R.L.** de 27 MBps.
 - Instalación de fibra óptica de 10 MBps.
 - Reconfiguración de enlace del ICE de 2 MBps.
- d. Implementación de equipo computacional de alto nivel para el CORE del negocio.
 - Adquisición e Implementación de un conjunto de servidores de alto nivel de procesamiento para sostener la operativa del negocio.

e. Se finaliza la migración de enlaces de baja velocidad a alta velocidad.

- Todas las sucursales fueron migradas a enlaces Ethernet del proveedor ICE con un aumento de cuatro veces la velocidad anterior.
- Se aumentó el nivel de convergencia de las redes en caso de falla.

f. Mejoramiento de la navegación hacia Internet, adicionando restricciones automáticas de páginas web.

g. Replicación de servicios críticos para que en caso de contingencia, la operativa no se detenga.

h. Servicio de correo externo para acceder desde cualquier punto de Internet y depender de una conexión privada a Internet para acceder al correo.

i. Implementación de un servicio interno de correo masivo.

j. Independencia de FECOOPSE de la red de la Cooperativa.

k. Creación de VLAN Inalámbrica para navegación de invitados en dirigencia.

Adicionalmente, en todas las áreas del departamento se ha participado activamente durante todo el año en los siguientes temas:

a. Seguimiento a objetivos definidos en proyecto de "Implementación de objetivos de control definidos en Normativa 14-09 (COBIT)".

b. Seguimiento y cumplimiento a informes y acuerdos de Auditoría Interna.

c. Mejora en los servicios brindados por las diferentes áreas del departamento, a través del establecimiento de acuerdos de servicios y métricas de desempeño que facilitan evaluar los resultados y trabajar en la mejora permanente de estas.

d. Generación del Plan de Continuidad de TI, debidamente alineado al Plan de Continuidad del Negocio. Ambos debidamente aprobados y por iniciar fases de pruebas y mantenimiento. Apoyo constante a las áreas funcionales, en la definición y ejecución de sus proyectos y/o actividades incluidas en los planes operativos y como respuesta al Plan Estratégico de la Cooperativa.

5. DEPARTAMENTO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Administración Integral de Riesgos es un proceso integral y continuo que cada vez toma mayor preponderancia en el ámbito financiero, y por ende, en **COPEMEP R.L.**, cuya aplicación es una necesidad primordial.

El Departamento de Gestión Integral de Riesgos realiza de forma activa, proactiva y preventiva la gestión, administración y control de sus riesgos no solamente de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, contemplados en el Reglamento SUGEF 2-10 respecto a la Administración Integral de Riesgos aplicables a la Entidad, sino que también está bajo las directrices y lineamientos del Consejo de Administración, el Comité de Riesgos y las mejores prácticas internacionales mediante la aplicación de métodos lógicos y sistemáticos para identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una

forma que permita a la organización minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

Dentro de los principales logros del 2011 se encuentran:

- Se desarrolló un proyecto para la implementación del Sistema de Administración del Riesgo Operativo, el cual se inició con la identificación de los posibles riesgos y vulnerabilidades existentes en cada uno de los procesos. Esta etapa se desarrolló con el apoyo de los expertos y ejecutores de cada uno de los procesos de la Cooperativa.
- Diseño de una metodología de evaluación de los riesgos operativos, la cual fue aplicada por cada una de las áreas para definir los eventos de riesgos, y enfocar los esfuerzos en los de mayor criticidad, generando planes de acción, fases que serán finalizadas durante el 2012.
- Crear e implementar procesos y herramientas para registrar los eventos de riesgo operativo (incidentes), lo que propicia la recolección de información para el monitoreo y futura calibración de las mediciones del riesgo operativo.
- Desarrollo de un boletín informativo de riesgos, en el que se plasman temas actuales e importantes acerca de variables macroeconómicas, economía internacional y conceptos generales de riesgos. Este boletín es mensualmente remitido a todos los funcionarios de la Cooperativa.
- Se realizaron visitas a las sucursales para conocer al detalle la operativa diaria, capacitar al personal en materia de riesgos y detectar prácticas inadecuadas que pueden generar riesgo operativo.
- Evaluar nuevos proyectos y productos con el objetivo de identificar posibles riesgos y proporcionar recomendaciones.
- Desarrollo e implementación de un programa de capacitación en riesgos a: cuerpos directivos, comité ejecutivo, mandos medios y colaboradores del Departamento de Gestión Integral de Riesgos.
- Presentar al Comité de Riesgos, para su valoración y consideración, las herramientas, metodologías y técnicas para identificar, evaluar, mitigar, controlar y dar seguimiento a los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Cooperativa y verificar los límites globales y específicos, así como los niveles de tolerancia aceptables por tipo de riesgo.
- Proporcionar al Comité de Riesgos, según lo establecido en el Reglamento del Comité de Riesgos, información relativa a la exposición a los diferentes riesgos relevantes para la entidad, desviaciones significativas que se presenten con respecto a los límites de exposición y a niveles de tolerancia establecidos y sugerencias respecto a acciones correctivas.
- Recomendar al Comité de Riesgos y al Comité Ejecutivo, prácticas de gestión respecto a las exposiciones observadas y modificaciones a los límites globales y específicos de exposición al riesgo y niveles de tolerancia según sea el caso.
- Emitir opinión de forma previa al lanzamiento de nuevos proyectos, producto o servicios, a solicitud de las unidades funcionales.
- Preparar los informes de riesgo mensuales y presentarlos al Comité de Riesgos.
- Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico; así como en el Plan Operativo Anual.
- Elaborar y actualizar políticas para cada uno de los riesgos relevantes y con mecanismos que permitan la adecuación oportuna de las políticas frente a los cambios en el entorno.

Reconociendo que la gestión del riesgo implica la integración de una cultura organizacional, se llevaron a cabo constantes capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios.

6. DEPARTAMENTO DE MERCADEO

Durante el 2011, el Departamento de Mercadeo llevó a cabo una serie de actividades, proyectos, publicaciones y campañas publicitarias en pro del crecimiento de la Cooperativa, los cuales se detallan a continuación.

1. ESTUDIOS DE MERCADO APLICADOS

Se realizó un total de once estudios de mercado. Para cada uno se plantearon objetivos generales y específicos de acuerdo con las necesidades de información que la Administración de la Cooperativa requería, entre ellos, se señalan los nombres de los estudios así como los objetivos y las fechas en las que fueron entregados a la Administración, para la toma de acciones y medidas correctivas cuando eran necesarias.

a. A personas asociadas con crédito, Informe presentado en enero 2011. Objetivos del estudio:

- Conocer la percepción respecto a los servicios y condiciones de crédito que le ofrece la Cooperativa.
- Conocer la aceptación respecto a nuevos servicios que se desean ofrecer.
- Analizar expectativas respecto a las otras Cooperativas.
- Determinar qué productos diferentes ofrece la competencia.
- Identificar el grado de aceptación con el aporte del capital social que realiza en **COOPEMEP R.L.**

b. A personas asociadas que no cuentan con crédito, Informe presentado marzo 2011. Objetivos del estudio:

- Determinar la principal razón de los asociados para no solicitar créditos con **COOPEMEP R.L.**
- Conocer el motivo principal de afiliación del asociado a **COOPEMEP R.L.**
- Conocer los principales factores que toma en cuenta el entrevistado a la hora de seleccionar una cooperativa.
- Investigar los principales productos que tienen los asociados con las demás cooperativas.

c. A personas asociadas de la sucursal de Nicoya. Informe presentado en abril 2011. Objetivos del estudio:

- Determinar el grado de satisfacción que tienen los asociados en cuanto a nivel de servicio y ubicación de la sucursal de Nicoya.
- Comprobar el grado de conocimiento que tienen los asociados sobre los beneficios y productos que ofrece **COOPEMEP R.L.**
- Evaluar entre los asociados el servicio al cliente que le ofrece la sucursal de Nicoya.
- Analizar la percepción de los asociados sobre las instalaciones de la sucursal de Nicoya.
- Conocer el grado de lealtad de los asociados hacia **COOPEMEP R.L.**

d. Estudio de Mercado Línea de Crédito para PYMES, Informe presentado en mayo 2011. Objetivos del estudio:

- Medir el mercado potencial tanto en asociados como en monto de colocación, para la línea de crédito para PYMES, así como su nivel de aceptación entre los asociados de la Cooperativa.

- Conocer sobre el estilo de vida, gustos y preferencias de los asociados.
 - Determinar la cantidad de asociados que cuenta con un negocio propio.
 - Investigar el tipo de negocio que le gustaría crear al asociado.
 - Conocer el rango aproximado del crédito que necesita el asociado para implementar su negocio.
- e. Estudio de Mercado para medir Satisfacción Asociados, Informe presentado junio 2011. Objetivos del estudio:
- Medir el grado de satisfacción general del servicio que recibe el asociado por parte de **COOPEMEP R.L.**
- f. Estudio de Mercado respecto a necesidades de vivienda, Informe presentado en agosto 2011. Objetivos del estudio:
- Conocer las necesidades de vivienda propia en los asociados de **COOPEMEP R.L.**
 - Conocer el principal impedimento para la adquisición de vivienda propia que tienen los asociados de la Cooperativa.
 - Identificar los principales lugares donde el asociado desea vivir.
 - Determinar los gustos y preferencias sobre el tipo de vivienda que prefiere el asociado.
- g. Estudio de Mercado Sucursal Escazú, Informe presentado en agosto 2011. Objetivos del estudio:
- Conocer si existe la necesidad de abrir una nueva sucursal de **COOPEMEP R.L.**, en la zona de Escazú.
 - Identificar la zona de preferencia del asociado para ubicar una sucursal en Escazú.
- Medir el grado de satisfacción general del servicio que recibe el asociado por parte de **COOPEMEP R.L.**
 - Determinar el nivel de conocimiento del asociado sobre los beneficios y servicios que brinda **COOPEMEP R.L.**
 - Identificar cuáles son las principales cooperativas a las que se encuentra afiliado el asociado de **COOPEMEP R.L.** entre otros.
- h. Estudio de competencia, Informe presentado en setiembre 2011. Objetivos del estudio:
- Conocer las condiciones crediticias que ofrece la competencia directa de **COOPEMEP R.L.**
- i. A asociados en estado de renuncia, Informe presentado en octubre 2011. Objetivos del estudio:
- Identificar el motivo de renuncia del asociado a la Cooperativa.
 - Conocer el principal motivo de afiliación a la Cooperativa.
 - Analizar la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa a sus ex asociados durante su afiliación.
 - Determinar el medio de afiliación más utilizado.
- j. Estudio de cliente Incógnito telefónico y presencial, Informe presentado en noviembre 2011. Objetivos del estudio:
- Medir la calidad del servicio que se brinda en las diferentes sucursales.
 - Verificar la aplicación del protocolo de servicio al asociado.
 - Medir el nivel de conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por empresa, por parte de los ejecutivos de sucursales y administradores.

- Conocer si las experiencias de los asociados actuales están acordes con la intención de la empresa.
- Verificar la correcta aplicación de las estrategias comerciales y mercadológicas determinadas por la empresa en las diferentes sucursales.
- Evaluar la calidad del servicio que ofrece el personal de seguridad de las sucursales.

k. Estudio de Mercado Psicográfico, Informe presentado en diciembre 2011. Objetivos del estudio:

- Evaluar el interés de los asociados activos sobre la creación de una página transaccional para **COOPEMEP R.L.**
- Identificar los gustos y preferencias de consumo de nuestros asociados y asociadas.
- Determinar la cantidad de asociados(as) que en la actualidad utilizan la red de internet y el uso que hacen de ella.
- Conocer si en la actualidad los asociados y asociadas de la Cooperativa utilizan las páginas transaccionales.
- Identificar las entidades que más utilizan los asociados(as) para realizar transacciones por internet.

2. CAMPAÑA PUBLICITARIA

Se llevó a cabo una campaña institucional y de afiliación en medios masivos. Entre los objetivos planteados en la estrategia de comunicación 2011 tenemos:

- Generar un escenario de comunicación que nos permitiera competir exitosamente en el mercado.
- Generar recordación de marca y posterior posicionamiento de marca.

- Posicionarnos como un aliado del sector educación.
- Generar movimiento en la cooperativa y reconocimiento de la marca **COOPEMEP R.L.**

Los medios de comunicación utilizados:

- RADIO como medio primario.
- PRENSA como medio secundario.
- INTERNET Y REDES SOCIALES como medios de apoyo.
- PRENSA Y REVISTAS como medios de imagen.

La inversión realizada en medios de comunicación durante el 2011 fue de 114 millones de colones. Como resultado de esta inversión, se obtuvo un ingreso de 2.922 nuevas personas asociadas a la Cooperativa, principalmente gracias al esfuerzo de las sucursales y a la campaña publicitaria durante el período, con lo que se logró un incremento de un 88% en las afiliaciones con respecto al 2010. El cierre de afiliaciones a diciembre 2011 es de un total de 16.357 asociados.

3. CENTRO DE LLAMADAS

Durante el 2011, se atendió un total de 10.732 llamadas telefónicas de las personas asociadas a la Cooperativa. De esas llamadas un 32% fueron solicitudes de estado de cuenta, 32% por opciones de crédito, y un 36% por otros conceptos.

En el centro de llamadas se recibió un total de 2.922 afiliaciones, de las cuales se procesó, a nivel de contraloría, el 100%, garantizando que la información proveniente de los nuevos asociados se ingresara correctamente en el sistema de la Cooperativa.

Adicionalmente, se logró hacer la contraloría de 2.980 subsidios médicos provenientes de las su-



cursores, los cuales fueron reportados directamente al Comité de Educación.

En cuanto a las actualizaciones de datos de los asociados se logró hacer la contraloría de 5.115 boletas de actualización tal y como lo demanda la Ley 8204.

Por otro lado, se prepararon mensualmente los informes de quejas y sugerencias de los asociados y se reportaron a la Administración y al Consejo de Administración para las acciones pertinentes.

De igual manera se presentó el informe de renunciaciones mensuales y se realizó la contraloría de renunciaciones en el período, los cuales fueron presentados a la Gerencia y Administración para las acciones correspondientes.

4. OTRAS ACTIVIDADES

- a. Se brindó el apoyo al Comité de Educación y a la Comisión de Género en cuanto a coordinaciones de talleres y la convocatoria para los eventos.
- b. Se tramitó un total de 225 donaciones a los diferentes centros educativos del país cuyo monto ascendió a 5,6 millones de colones.
- c. Coordinación con Comisión de Asamblea para la organización de asambleas ordinarias y extraordinarias, XLI Aniversario de **COOPEMEP R.L.**, logística y control de gastos.
- d. Coordinación con la Comisión Editorial en las siguientes publicaciones Revista ENTRE NOS, Boletín Informativo, calendarios anuales, Planificadores. Dirigir y controlar la calidad de las impresiones, calidad del contenido editorial y la distribución de estos.
- e. Atención personalizada de asociados y asociadas para casos en donde se requerían ayudas

especiales, como apoyo a la labor realizada por la Comisión de Ayuda Social y el Comité de Educación, enfocado a la labor de responsabilidad social de nuestra Cooperativa.

- f. Apoyo al proyecto de afiliación por medio de un tercero, se obtuvo un resultado de 601 afiliaciones efectivas ingresadas en el período.
- g. Desarrollo y seguimiento al nuevo servicio de valor agregado Planident con un resultado de 18 planes formalizados en el 2011.
- h. Seguimiento al proyecto SOS COOPEMEP con un resultado de 818 afiliaciones en el período.

7. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

Según lo detallado en el cuadro nº 5, “Estructura del Balance”, el activo total acumulado al cierre del 2011 asciende a ¢35.762 millones, mostrando un crecimiento anual de ¢4.708 millones, que en términos porcentuales representa un incremento del 15,2%, el más alto de los últimos tres años.

El 97% de los activos totales corresponden a activos productivos (¢34.573 millones), mostrando un crecimiento anual del 16,9% (¢5.006 millones).

La cartera de crédito al día y con atraso hasta 90 días representa un 86% (¢30.921 millones) del total de activos, el portafolio de inversiones un 10,2% (¢3.652 millones), las disponibilidades un 1% (¢194 millones) y activos varios un 2,8% (¢995 millones), datos mostrados en el gráfico nº 14, “Composición del Activo - 2011”.

De igual manera en el gráfico nº12 “Composición del Activo” se muestra el comportamiento de

CUADRO 5 Estructura del Balance (en millones de colones)

Principales cuentas	dic-10		dic-11		Variación	
	Monto	%	Monto	%	Absoluta	%
Activo total	31.054	100,0%	35.762	100%	4.708	15,2%
Activo productivo de intermediación	29.567	95,2%	34.573	97%	5.006	16,9%
Cartera de crédito	25.713	82,8%	30.921	86%	5.208	20,3%
Portafolio de inversiones	3.854	12,4%	3.652	10%	(202)	-5,2%
Activo improductivo	1.487	4,8%	1.189	3%	(298)	-20,1%
Pasivo	19.159	61,7%	21.891	61%	2.732	14,3%
Pasivo con costo	16.553	53,3%	18.526	52%	1.973	11,9%
Con el público a la vista	159	0,5%	291	1%	132	83,0%
Con el público a plazo	5.021	16,2%	7.187	20%	2.166	43,1%
Obligaciones con entidades financieras	11.190	36,0%	11.049	31%	(142)	-1,3%
Obligaciones con entidades no financieras	183	0,6%	-	0%	(183)	-100,0%
Pasivo sin costo	2.605	8,4%	3.365	9%	759	29,2%
Patrimonio	11.895	38,3%	13.871	39%	1.975	16,6%
Pasivo y Patrimonio	31.054	100,0%	35.762	100%	4.708	15,2%

Fuente: elaboración propia

la estructura del activo para los períodos 2009, 2010, 2011.

En la cartera de crédito, que sustenta el crecimiento de los activos se observa una mejora en el riesgo crediticio. La cartera total de crédito muestra un saldo de ₡31.192 millones, representando la clasificada en las categorías de menor riesgo (A1, A2, B1 y B2) un 95,3% (₡29.724 millones) mientras que un año atrás era un 94,9% (₡24.546 millones), y la clasificada en las categorías mayor riesgo (C1, C2, D y E) un 4,7% (₡1.468 millones), siendo un año atrás el 5,1% (₡1.328 millones).

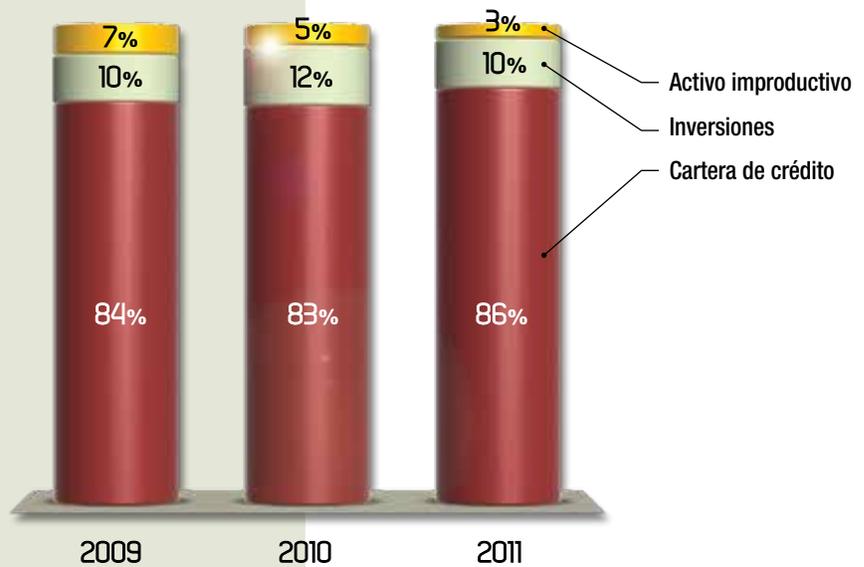
También se observan mejoras en la cartera de crédito clasificada por rangos de días de atraso, la cartera al día representa el 97,7% (₡30.458 millones), la cartera con atraso hasta 90 días el 1,5% (₡462 millones) y con un atraso mayor a 90 días

un 0,8% (₡271 millones), mostrando una mejoría con los porcentajes al cierre del 2010, ya que la cartera al día era un 96,2% (₡24.898 millones), con atraso hasta 90 días un 3,2% (₡816 millones) y con atraso mayor a 90 días un 0,6% (₡160 millones).

La totalidad de la cartera de crédito se encuentra en colones, el 97,7% (₡30.468 millones) se ha destinado al consumo y el restante 2,3% (₡724 millones) a vivienda.

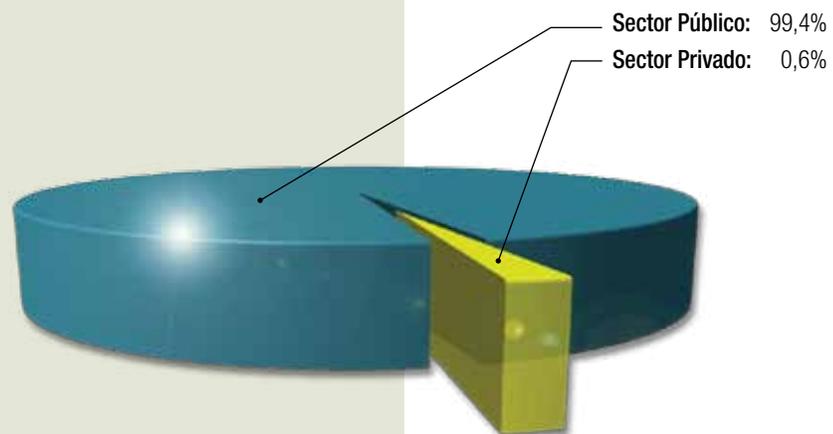
El portafolio de inversiones mostrado en el gráfico n° 13 "Concentración Portafolio de Inversiones 2011" acumuló ₡3.641 millones, descendiendo al cabo de un año en un 5,2% (₡202 millones), en su totalidad está denominado en colones. Un 99,4% (₡3.620 millones) se concentra en el sector público y el restante 0,6% (₡21 millones) se encuentra en el sector privado.

GRÁFICO 12 Composición del activo



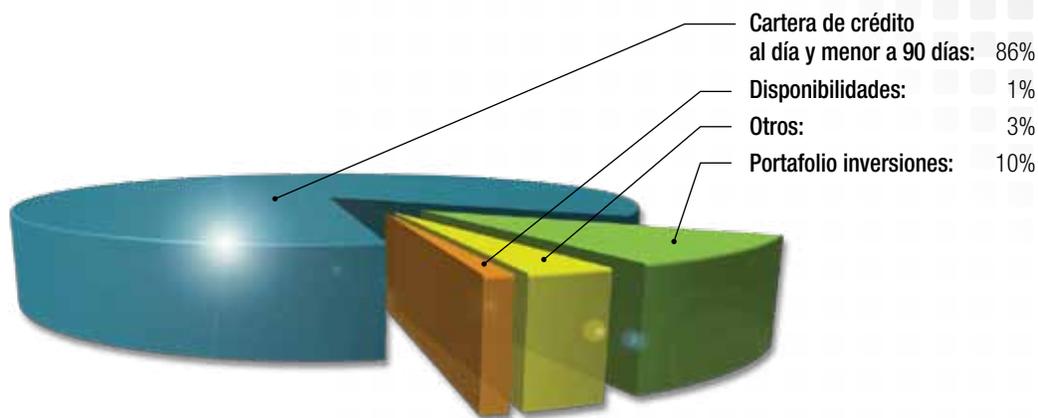
Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 13 Concentración portafolio de inversiones 2011



Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 14 Composición del activo - 2011



Fuente: elaboración propia

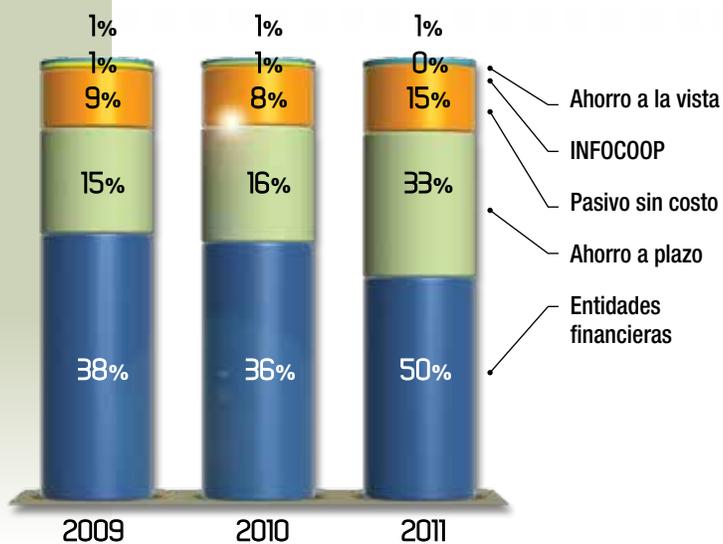
EVOLUCIÓN DEL PASIVO

El nivel de apalancamiento total es del 61,2% (¢21.891 millones) con respecto al activo total, el 84,6% (¢18.526 millones) corresponden a pasivo con costo; de los cuales el 40,4% (¢7.478 millones) corresponde a captaciones a plazo con los asociados, monto superior en 9,1 puntos porcentuales (¢2.298 millones) al registrado en diciembre 2010, evolución que se muestra en el gráfico n° 15 "Composición del Pasivo". El referido aumento se concentra en los certificados de ahorro cooperativo.

Las obligaciones con entidades financieras representaron el 59,6% (¢11.049 millones), del pasivo con costo, mostrando una contracción neta anual de 1,3 % (¢142 millones).

Los recursos propios de la Cooperativa se siguen fortaleciendo, presentando un crecimiento anual del 16,6% (¢1.975 millones) y con una participación con respecto al activo total del 38,8% (¢13.871 millones), principalmente por el aporte de los asociados que suma ¢11.836 millones.

GRÁFICO 15 Composición del pasivo



CUADRO 6 Estado de Origen y Aplicación de Fondos (en millones de colones)

	Origen		Variación	
	Monto	%	Monto	%
Disponibilidades	109	1,9%		
Portafolio de inversiones	180	3,2%		
Cartera de crédito			5.257	93,6%
Resto de activos	261	4,7%		
Obligaciones con el público	2.362	42,1%		
Obligaciones con entidades financieras			360	6,4%
Resto de pasivos	728	13,0%		
Patrimonio	1.976	35,2%		
TOTALES	5.617	100,0%	5.617	100,0%

Fuente: elaboración propia

CUADRO 7 Estado de excedentes acumulados. Por los dos meses acumulados a diciembre del 2010 y 2011 (en millones de colones)

Principales cuentas	dic-10		dic-11		Variación	
	Monto	%	Monto	%	Absoluta	%
Ingresos por intermediación financiera	5.554	100,0%	6.603	100,0%	1.049	18,9%
Ingresos financieros por créditos	5.348	96,3%	6.424	97,3%	1.076	20,1%
Ingresos financieros por inversiones	206	3,7%	179	2,7%	(27)	-13,1%
Gastos por intermediación financiera	2.140	38,5%	2.345	35,5%	205	9,6%
Por obligaciones con el público	710	12,8%	862	13,1%	152	21,5%
Por obligaciones con entidades financieras	1.431	25,8%	1.483	22,5%	53	3,7%
Resultado de intermediación financiera	3.414	61,5%	4.258	64,5%	844	24,7%
Resultado neto por servicios	505	9,1%	706	10,7%	202	40,0%
Otros ingresos de operación neto	(167)	-3,0%	(463)	-7,0%	(297)	178,0%
Resultado operacional bruto	3.752	67,6%	4.501	68,2%	749	20,0%
Gastos de administración	2.429	43,7%	3.095	46,9%	666	27,4%
Gastos de personal	1.614	29,1%	2.015	30,5%	402	24,9%
Gastos generales	815	14,7%	1.079	16,3%	264	32,4%
Resultado operacional neto	1.324	23,8%	1.406	21,3%	83	6,3%
Estimaciones y recuperación de activos neto	2602	10,8%	422	6,4%	(180)	-29,9%
Resultado antes de impuestos y participaciones	722	13,0%	985	14,9%	263	36,4%
Impuestos y participaciones sobre excedentes	14	0,3%	20	0,3%	5	36,4%
Excedente final	707	12,7%	965	14,6%	258	36,4%

Fuente: elaboración propia

ORIGEN Y APLICACIÓN DE LOS FONDOS

Durante el período se gestionaron recursos adicionales por un total neto de ¢5.617 millones, los principales aportes provinieron de las captaciones a plazo por ¢2.362 millones y por efectos patrimoniales por ¢1.976 millones. Los recursos fueron canalizados en su gran mayoría a la cartera de crédito por ¢5.257 millones y cancelación de obligaciones con entidades financieras por ¢360 millones (ver cuadro n° 6, “Estado de origen y aplicación de fondos”), donde se puede apreciar la aplicación de los recursos.

COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y EXCEDENTES

Detallando lo mostrado en el cuadro n° 7 “Estado de Excedentes Acumulados”, el resultado de intermediación financiera alcanzó los ¢ 4.258 millones, con un crecimiento anual de ¢844 millones, 24,7% superior al obtenido en el año 2010; producto combinado de mayores ingresos de intermediación financiera, que aumentaron en un 18,9% (¢1.049 millones), en tanto los gastos por intermediación financiera lo hicieron en un 9,6% (¢205 millones).

De igual manera, los resultados por servicios, se incrementaron en un 40,0% (¢202 millones) producto del cobro de las comisión de administración de los créditos formalizados.

Los otros ingresos de operación netos presentan una concentración anual del 178% (¢297 millones), se explican en gran medida por mayores gastos relacionados con la limpieza de la cuenta pendientes de imputación, consultorías externas, auditoría externa, gastos de asamblea y provisiones de cesantía.

Con estas partidas el resultado operacional neto alcanzó la cifra de ¢4.501 millones, con un aumen-

to anual del 20,0% (¢749 millones). Los gastos de personal se han situado en ¢2.015 millones, con un crecimiento anual del 24,9% (¢402 millones), justificado en gran medida por un incremento en la cantidad de colaboradores, al cierre del 2010 se contaba con 147 mientras que un año después ascendían a 159. Los gastos generales de administración ascendieron a ¢1.079 millones, con un incremento del 32,4% (¢264 millones) con respecto a las cifras del año anterior, justificado principalmente en las líneas de campañas de imagen, seguridad y mantenimiento de oficinas.

Durante el 2011 también destaca el aumento de las estimaciones realizadas para incrementar la cobertura del riesgo crediticio por un monto de ¢422 millones. Esta política protectora de crédito se ha mantenido durante los años 2010 y 2011 con el fin de precautoria ante eventualidades en la coyuntura económica nacional.

De esta manera, los excedentes finales alcanzaron la suma de ¢965 millones, con un aumento del 36,4% (¢258 millones) con respecto a la cifra final del año 2010 (¢707 millones).

MODELO CAMELS

COOPEMEP R.L. mantiene su calificación global en normalidad, con una nota final de 1,09, detallando cada uno de sus indicadores en el cuadro n° 8, “Ficha Camels”.

La Suficiencia Patrimonial al término del 2011 es del 39,05%, manteniéndose entre las más altas del sector cooperativo, superior al límite exigido por la SUGEF del 10%, garantizando el respaldo del patrimonio a activos ponderados por riesgo.

El indicador de Compromiso Patrimonial a diciembre 2011 fue de -1,25%, con estimaciones adicio-

CUADRO 8 Ficha CAMELS

Indicador	dic-10 Indicador	dic-11 Indicador	SUGEF Límite	Sector Cooperativo Indicador
Suficiencia Patrimonial	39,17%	39,05%	10,00%	23,66%
CAPITAL				
Compromiso Patrimonial	-1,83%	-1,25%	0,00%	-1,87%
ACTIVO				
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	0,63%	0,87%	3,00%	0,88%
Pérdida esperada Cartera total / Cartera total	1,66%	1,69%	1,70%	2,15%
MANEJO				
Activo Productivo Intermediación / Pasivo con costo	1,79 v	1,87 v	0,95 v	1,29 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	64,72%	68,75%	89,41%	57,94%
EVALUACIÓN DE RENDIMIENTOS				
Rentabilidad s/activo productivo promedio	2,56%	2,97%	1,00%	
Rentabilidad nominal s/ Patrimonio promedio	6,23%	7,18%	4,56%	
Utilidad o pérdida acumulada trimestral (A partir junio 2010)	1,72%	1,95%	0,0%	3,12%
LIQUIDEZ				
Calce de plazos a un mes ajustado por la volatilidad	2,13 v	2,35 v	1,00 v	2,89 v
Calce de plazos a tres meses ajustado por volatilidad	1,66 v	1,00 v	0,85 v	1,42 v
SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO				
Riesgos de tasas de interés colones	0,32%	0,22%	5,00%	0,46%
Riesgos de tasas de interés dólares	0,00%	0,00%	5,00%	1,60%
Riesgo cambiario	0,00%	0,00%	5,00%	11,00%
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	1,00%	1,00%		1,08%
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	1,45%	1,45%		1,75%
CALIFICACIÓN TOTAL	1,09%	1,09%		1,22%

Fuente: elaboración propia y página web SUGEF

nales contra pérdidas no esperadas por deterioro de sus activos, en el orden de ¢161 millones.

Los indicadores relacionados con el principal activo de la Cooperativa, llámese “Morosidad mayor a 90 días” y “Pérdida esperada” obtuvieron valores del 0,87% y 1,69% respectivamente, estando en situación de normalidad, al ser sus límites el 3,0% y 1,7% respectivamente.

El indicador de “Activo Productivo a Pasivo con Costo” fue de 1,87% veces, lo que afianza el respaldo de los principales activos de la Cooperativa brindando seguridad a los inversionistas, al verse incrementada su relación.

Los indicadores de liquidez ajustados por la volatilidad a un mes y tres meses fueron de 2,35 veces y 1,00 veces, siendo los límites de normalidad de 1,0 veces y 0,85 veces, asegurando la suficiente disponibilidad de fondos para atender las obligaciones en el corto plazo.

Tanto la “rentabilidad sobre el activo productivo” como la “rentabilidad sobre el patrimonio” ha demostrado un incremento, para el año 2010 los valores fueron de 2,56% y 6,23%, mientras que un año posterior, mejoraron a 2,97% y 7,18% respectivamente.

8. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y DESARROLLO

El año 2011 deja a su paso una serie de enseñanzas y retos para el Departamento de Operaciones y Desarrollo, los cuales serán pilares fundamentales para continuar apoyando la gestión de **COOPEMEP R.L.** a través de sus diferentes áreas.

ARCHIVO

En el área de Archivo la aprobación e inicio de la implementación de las dos primeras etapas del proyecto de digitalización, abre una gama de posibilidades a los colaboradores de **COOPEMEP R.L.** buscando brindar un servicio personalizado y eficaz a la persona asociada, disminuyendo trámites, sensibilizando sobre la duplicidad de documentos y cumpliendo con la legislación costarricense.

La difusión, conocimiento y diversas herramientas de la ciencia archivística se plasman por medio de campañas internas y boletines que permiten dar a conocer la importante labor de custodia, administración y servicio que brinda el área ante trámites administrativos y de personas asociadas a **COOPEMEP R.L.** La transparencia que se mantiene con los expedientes y material documental en general, aporta un gran insumo y tranquilidad ante procesos de auditorías externas, internas y de supervisión.

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

El Área de Organización y Métodos se encarga de la coordinación del portafolio de proyectos institucional y la administración del Sistema de Gestión de Calidad y de MODELCOOP.

a. Se mantiene la coordinación del Portafolio de Proyectos Institucional de la Cooperativa, en alineación con los requisitos del Plan Estratégico Institucional, para obtener el nivel de madurez regulatorio requerido y el control de este proceso de acuerdo con lo establecido en el PO10 de COBIT, según la normativa SUGEF 14.09, así como implementación del proceso de continuidad de negocio en cumplimiento con el requisito DS4 de COBIT.

- b. Se coordina el proceso de la auditoría de certificación MODELCOOP entre mayo y junio 2011, con el resultado del otorgamiento de la certificación en julio 2011, a partir de los hallazgos determinados en el proceso, se coordina el desarrollo de las solicitudes de mejora, que permitan el desarrollo robusto del sistema.
- c. Se ha brindado continuidad al proyecto de Plan Ambiental que, en asesoría con Asociación Terra Nostra, ha permitido establecer capacitación a personas asociadas para que repliquen el conocimiento en materia ambiental, asistencia a jornadas de limpieza y revisión del plan de reciclaje institucional.
- d. Se brinda apoyo al desarrollo, actualización y administración del sistema de documentación de la Cooperativa, coordinación para el proceso de actualización anual de documentos, apoyo al análisis de procesos que permitan documentar procedimientos, instructivos y formularios, los cuales, en coordinación con el Consejo de Administración y la Comisión Administrativa se revisan para lograr la documentación de los procesos en alineación con la normativa regulatoria existente.
- e. En junio de 2011 se realizó la auditoría de calidad, por la firma consultora Applus para el proceso de seguimiento a la certificación en el Modelo de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. Se obtuvieron resultados satisfactorios para el mantenimiento del certificado de esta norma de calidad, y se ha dado seguimiento a los hallazgos mediante las acciones preventivas y correctivas, además se está realizando el proyecto de relanzamiento de sistema de gestión de calidad, para garantizar una mayor cultura de servicio hacia el asociado.

SEGURIDAD

Siendo la seguridad uno de los aspectos importantes para brindar protección y tranquilidad a los asociados, se realizaron inversiones en equipos más modernos y eficientes, capacitación continua y permanente de los oficiales de seguridad en manejo de armas, defensa personal, manejo de extintores y primeros auxilios. Se elaboró e implementó un protocolo de asalto en que se capacitó, mediante simulacros en un 100%, a todo el personal en ese momento.

SERVICIOS GENERALES

A fin de brindar mayores facilidades a las personas asociadas y un adecuado ambiente de atención se realizaron importantes inversiones en infraestructura. La sucursal de Guápiles se trasladó a un nuevo local con dimensiones considerables, que permiten la mejor atención, distribución y custodia de los activos de la Cooperativa y ofrece a los funcionarios la posibilidad de desempeñarse mejor en sus funciones.

Se adquirieron tres vehículos nuevos, necesarios para dar asistencia a todas las sucursales en temas de remodelaciones y mantenimientos, encomiendas, visitas de cobro, inspecciones de gestión y seguimiento. En oficinas centrales son una herramienta importante para compras de materiales, suministros, traslado de material publicitario, transporte de funcionarios, asociados y directivos a talleres, capacitaciones, reuniones y asambleas.

Se adquirió una propiedad contigua al parqueo principal, con el fin de extender la zona de estacionamiento, la intención es que este sea utilizado por los asociados, al momento de que la plataforma de servicio esté en la nueva área que se construirá en la ampliación del edificio principal.

Se dio apoyo logístico al Comité de Educación en los Talleres de Cuadros de Reemplazo Módulo II, para su mejor desarrollo y facilitar la adquisición de conocimientos a nuestros asociados.

Además, como cada año se dio el apoyo a la logística de las asambleas de nuestra cooperativa, con una planificación organizada de manera tal que la participación de nuestros asociados se llevó a cabo de forma ágil y ordenada.

La labor efectuada por el Departamento de Operaciones y Desarrollo finalizó con la satisfacción de colaborar en la obtención de los resultados estratégicos y operativos de **COPEMEP R.L.**

UNIDAD DE COOPERATIVAS ESTUDIANTILES

Cinco años de fortalecer la educación cooperativa costarricense mediante la Unidad de Cooperativas Estudiantiles.

La Ley N° 6437, promulgada el 15 de mayo de 1980, establece la obligatoriedad de la enseñanza de la educación cooperativa en todos los centros educativos públicos o privados del país. Este marco legal estipula la creación en el M.E.P. de una Unidad Técnica para atender la orientación y supervisión de los programas de educación cooperativa del país y llevar el registro de las cooperativas estudiantiles. Actualmente, esta unidad recibe el nombre de Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa (DGEEC).

Con el fin de coadyuvar con la educación cooperativa costarricense, **COPEMEP R.L.** creó en el 2007 la Unidad de Cooperativas Estudiantiles, Educación Cooperativa y Finanzas Familiares, que coordina y apoya en diferentes programas al DGEEC del Ministerio de Educación Pública. En el

2011 dicha Unidad trabajó en forma conjunta con DGEEC, Comisión de Cooperativas Estudiantiles y el Comité de Educación y Bienestar Social en las siguientes acciones:

- Talleres de capacitación continua en cooperativismo: se instruyeron doscientos docentes de primaria y secundaria, en temas específicos como funciones de gerentes, funciones de cuerpos directivos, contabilidad básica.
- Participación activa en cuatro procesos pre-cooperativos, para incentivar la formación de cooperativas estudiantiles.
- Constitución de dos nuevas cooperativas estudiantiles (COOPEFEVOL R.L., COOPECOPA R.L., e inicio de proceso pre-cooperativo para 2012.
- Visitas a las cooperativas estudiantiles en las región Atlántica y Chorotega y Zona Norte, Valle Central en compañía de los asesores del DGEEC asignados.
- Participación activa en EXPOJOVEN 2011 y EXPOING 2011.
- Apertura del servicio módulo de subcuentas.
- Apoyo con el servicio de contabilidad en dos regiones más (Nicoya, San Carlos).
- Donación de equipo de cómputo para las cooperativas estudiantiles.
- Crecimiento de recurso humano para la Unidad de Cooperativas Estudiantiles.

Se brinda apoyo a las comisiones para el Desarrollo del Cooperativismo Estudiantil: CODECOOES ZONA NORTE, CODECOOES de Occidente y CODECOOES Chorotega.

Zonas en donde existen Cooperativas Estudiantiles Asociadas a COOPEMEP R.L.

Zona Central	San José	16
	Desamparados	8
	Heredia	1
	Cartago	7
Zona Norte	San Carlos	23
	San Ramón	4
Zona Pacifico Central	Puntarenas	3
Zona Pacífico Norte	Nicoya	23
	Liberia	3
Zona Pacífico Sur	Pérez Zeledón	8
	Ciudad Neily	6
Zona Caribe	Limón	5
	Guápiles	4
Totales		110



Del mismo modo, la Unidad de Cooperativas Estudiantiles apoya a las cooperativas estudiantiles, brindándoles la plataforma de servicios de **COOPEMEP R.L.**, donde pueden tener acceso al ahorro estudiantil cooperativo, con una tasa de interés preferencial muy atractiva. Igualmente, recibir otros beneficios como campamentos, capacitaciones, asesoría, ayudas especiales, donaciones, pasantías, servicio contable, posibilidad de unirse a la Federación, entre otros.

Ya son ciento diez las cooperativas estudiantiles afiliadas a **COOPEMEP R.L.**, ubicadas en diferentes zona del país.

9. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

El objetivo principal de la Oficialía de Cumplimiento es vigilar el acatamiento de las políticas y procedimientos normados en materia de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo. Es por ello que entre los mayores logros de la unidad durante el 2011 se pueden enumerar:

- a. La designación del oficial de cumplimiento adjunto, quien logró obtener durante el año anterior la Certificación de Especialista en Prevención de Legitimación de Capitales, otorgada por el Grupo de CAD Cooperativo, Miño Consultores y Universidad Católica.
- b. Por segundo año consecutivo la oficial de cumplimiento titular participa como instructora y miembro del jurado durante las presentaciones de los proyectos finales, del Programa de Especialistas en Prevención de Legitimación de Capitales.
- c. Cumplimiento del 93,64% del Plan Anual Operativo, el cual incluye las siguientes tareas:
 - Atención a las Auditorías Interna, Externa y SUGEF.
 - Aplicación de las reformas establecidas en la Normativa de la Ley 8204.
 - Elaboración de la Metodología de Calificación de Riesgo, junto con la implementación de la Matriz de Riesgo por Asociado.
 - Seguimiento al proceso de actualización de datos de las personas asociadas.
 - Revisión y actualización del Manual de Cumplimiento.

- Análisis de operaciones sospechosas o inusuales.
- Monitoreo de las transacciones.
- Envío de información a la SUGEF, en relación con las transacciones de operaciones en efectivo únicas y múltiples.
- Capacitación y evaluación al personal, cuerpos directivos y miembros del Comité de Cumplimiento, en relación con la Legislación Nacional e Internacional referente a la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento de Terrorismo.
- Emisión de recomendaciones y controles para la Prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento de Terrorismo, de los diferentes productos o servicios que ofrece la Cooperativa.
- Organización de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Cumplimiento.

Para la Unidad de Cumplimiento, la gestión de vigilar el origen lícito de los recursos de nuestros asociados y asociadas e inversionistas, es importante para salvaguardar el buen nombre de **COPEMEP R.L.** y sus intereses. Por lo tanto, la Oficialía de Cumplimiento se compromete a reportar todas aquellas operaciones tendientes a la legitimación de capitales y financiamiento de terrorismo, así como el establecer recomendaciones y controles para mitigar riesgos asociados al blanqueo de capitales en los productos y servicios de la Cooperativa.



Informe

Comité de Vigilancia

Presidenta

Bach. Flora I. Alvarado Gamboa

Vicepresidente

Lic. Eugenio Espinoza Prado

Secretaria

Licda. Marlen Araya Castro

Vocal I

Zobeida Rojas Cortés, MSc.

Vocal II

Lic. Gilberto Chaves Jaén

Sentadas de izquierda a derecha:

Flora Isabel Alvarado Gamboa, Marlen Araya Castro.

De pie de izquierda a derecha:

Gilberto Chaves Jaén, Zobeida Rojas Cortés, Eugenio Espinoza Prado.

Un periodo concluido, una satisfacción direccional, por ello con placer presentamos a ustedes señores y señoras delegados y delegadas las acciones realizadas en cumplimiento de la nor-

mativa vigente y de la función para la que fuimos nombrados en el año 2011.

Bajo un esquema de áreas, desarrollamos el plan anual de trabajo de la siguiente forma:

Cuadro de asistencia de los Cuerpos Directivos, Tribunal Electoral y Comisiones:

Consejo de Administración

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Total Real de Sesiones	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Carlos Humberto Montero Jiménez	80	81	99%	1	0	0	0	0	0	1
José Manuel Pereira Ortíz	74	81	91%	2	0	4	0	0	1	7
Haydée Araya Cascante	79	81	98%	1	0	0	0	1	0	2
Tháis Rodríguez Sandoval***	80	81	99%	1	0	0	0	0	0	1
Kenneth Vargas Cárdenas	81	81	100%	0	0	0	0	0	0	0
Juan Victoriano Víquez Víquez*	39	43	91%	2	0	2	0	0	0	4
Gina Patricia Salas Fonseca	80	81	99%	0	0	1	0	0	0	1
Ulises Barrios Acevedo*	38	43	88%	0	5	0	0	0	0	5
Maria del Carmen Marín Miranda	80	81	99%	1	0	0	0	0	0	1
Juan Carlos Ruiz Carranza **	38	38	100%	0	0	0	0	0	0	0
Mario Alberto Nájera Villalobos**	38	38	100%	0	0	0	0	0	0	0
Totales			97%	8	5	7	0	1	1	22
Sesiones Ordinarias	50									
Sesiones Extraordinarias	24									
Sesiones Conjuntas	7									
Total General	81									

* Terminó Período ** Electos *** Reelectos

Comité de Vigilancia

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Total Real de Sesiones	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Flora Alvarado Gamboa	64	68	94%	3	0	0	0	1	0	4
Eugenio Espinoza Prado	67	68	99%	0	0	0	0	1	0	1
Ana Ruth Acevedo Ruiz*	34	36	94%	1	0	0	0	1	0	2
Zobeida Rojas Cortés	67	68	99%	1	0	0	0	0	0	1
Gilberto Chaves Jaén***	66	68	97%	2	0	0	0	0	0	2
Marlen Araya Castro**	29	32	91%	0	0	0	0	2	1	3
Totales			96%	7	0	0	0	5	1	13

Sesiones Ordinarias	51
Sesiones Extraordinarias	10
Sesiones Conjuntas	7
Total General	68

* Terminó Período ** Electos *** Reelectos

Comité de Educación y Bienestar Social

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Total Real de Sesiones	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Marlen Araya Castro*	38	40	95%	1	0	0	0	1	0	2
Carlos Eduardo Garita Rodríguez	70	73	96%	0	0	2	0	1	0	3
Gladys Esquivel Barrantes	70	73	96%	1	0	2	0	0	0	2
Ráxel Martínez Arroyo	67	73	92%	4	0	2	0	0	0	6
Inés Rivera Solano	72	73	99%	0	0	1	0	0	0	1
Ana Ruth Acevedo Ruiz* *	31	33	94%	0	0	1	0	1	0	2
Totales			95%	6	0	14	0	3	0	16

Sesiones Ordinarias	73
Sesiones Extraordinarias	13
Sesiones Conjuntas	7
Total General	93

* Terminó Período ** Electos *** Reelectos

Tribunal de Elecciones

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Total Real de Sesiones	%	Ausencias Sesiones Ordinarias		Ausencias Sesiones Extraordinarias		Ausencias Sesiones Conjuntas		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	Justificadas	Injustificadas	
Marco Vinicio Porras Martinez	33	36	92%	0	0	0	0	1	2	3
Ivette Molina Aguilar	34	36	94%	0	0	0	0	0	2	2
Matías Cortés Noguera	29	36	81%	0	3	0	1	0	3	7
Totales			89%	0	3	0	1	1	7	12
Sesiones Ordinarias	28									
Sesiones Extraordinarias	1									
Sesiones Conjuntas	7									
Total General	36									

* Terminó Período ** Electos *** Reelectos

Comisión Administrativa

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Tháis Rodríguez Sandoval	44	45	98%	1	0	1
Juan Victoriano Víquez Víquez	22	24	92%	2	0	2
Ulises Barrios Acevedo	24	24	100%	0	0	0
Gina Patricia Salas Fonseca	19	21	90%	2	0	2
Maria del Carmen Marín Miranda	39	45	87%	6	0	6
Totales			93%	11	0	11

Comisión Financiera

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Humberto Montero Jiménez	43	45	96%	2	0	2
Gina Patricia Salas Fonseca	25	26	96%	1	0	1
José Manuel Pereira Ortíz	44	45	98%	1	0	1
Mario Nájera Villalobos	19	19	100%	0	0	0
Totales			97%	4	0	4

Comisión de Crédito

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Haydée Araya Castro	50	50	100%	0	0	0
Kenneth Vargas Cárdenas	50	50	100%	0	0	0
Juan Victoriano Víquez Víquez	26	28	93%	2	0	2
Juan Carlos Ruiz Carranza	22	22	100%	0	0	0
Totales			98%	2	0	2

Comisión de Cumplimiento

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Tháís Rodríguez Sandoval	7	7	100%	0	0	0
José Manuel Pereira Ortiz	5	7	71%	2	0	2
Totales			86%	2	0	2

Comité de Riesgo

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Humberto Montero Jiménez	21	21	100%	0	0	0
Gilberto Chaves Jaén	19	21	90%	0	2	2
Gina Patricia Salas Fonseca	7	8	88%	1	0	1
Juan Victoriano Víquez Víquez	10	11	91%	1	0	1
María del Carmen Marín Miranda	3	8	38%	5	0	5
Totales			81%	7	2	9

Comisión Tecnología de Información

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Tháis Rodríguez Sandoval	12	12	100%	0	0	0
Eugenio Espinoza Prado	7	12	58%	2	3	5
Gina Patricia Salas Fonseca	8	12	67%	4	0	4
Totales			75%	6	3	9

Comité de Auditoría

Nombre del Director(a)	Total de Sesiones Asistidas	Sesiones por asistir	%	Ausencias Sesiones		Total de Ausencias
				Justificadas	Injustificadas	
Carlos Humberto Montero Jiménez	11	11	100%	0	0	0
Ulises Barrios Acevedo	6	7	86%	1	0	1
Gilberto Chaves Jaén	11	11	100%	0	0	0
Flora Alvarado Gamboa	21	21	100%	0	0	0
Juan Victoriano Víquez Víquez	3	7	43%	4	0	4
Totales			86%	5	0	5

ÁREA DE SEGUIMIENTO

Se le dio seguimiento a:

1. Ejecución y cumplimiento de los acuerdos del Consejo de Administración.
2. Planes operativos anuales de los cuerpos directivos, Tribunal Electoral y Gerencia.
3. Asistencia a sesiones de los Cuerpos Directivos, Tribunal Electoral y Comisiones.

ÁREA DE CONTROL

En el área de control se realizaron las siguientes acciones:

1. Revisión de:
 - a. Cuentas bancarias y sus conciliaciones.
 - b. Libros Contables.
 - c. Informes de estimación de incobrables contra cartera de contagio.
 - d. Expedientes crediticios.
 - e. Informes de morosidad.
 - f. La ejecución presupuestaria.
 - g. Cartas de Gerencia.
 - h. Estados financieros mensuales.
 - i. Las recomendaciones de la Auditoría Interna.
2. Se realizó arqueo de bóveda, cajas generales, auxiliares y caja chica.

Los hallazgos encontrados fueron resueltos con prontitud y seriedad por cada uno de los encargados.

Los resultados obtenidos son satisfactorios para los intereses de la cooperativa.

ÁREA DE ANÁLISIS

Se analizaron los siguientes asuntos:

1. Títulos valores custodiados por la cooperativa.
2. Expedientes crediticios de las personas asociadas.
3. Expedientes de inversión de las personas ahorrantes.
4. Expedientes de inversión de la cooperativa.
5. Participaciones económicas de la cooperativa con otras entidades u organismos.

De los análisis realizados los resultados fueron satisfactorios de conformidad con las regulaciones que emiten las leyes y reglamentos.

ÁREA POLÍTICA

Se estudiaron y revisaron con detalle los siguientes aspectos:

1. Ley de Asociaciones Cooperativas.
2. Estatuto Social.
3. Pronunciamientos de SUGEF e INFOCOOP.
4. Normativa Interna y Externa.
5. Reglamentación que rige a la cooperativa.
6. Acuerdos:
 - a. Asamblea.
 - b. Consejo de Administración.
 - c. Comité de Educación.
 - d. Tribunal Electoral.

Las observaciones planteadas sobre estos aspectos fueron atendidas y corregidas según correspondía.

ÁREA DE SUPERVISIÓN

Se visitaron las siguientes sucursales:

San José.	Puntarenas.
Moravia.	Liberia.
Desamparados.	Nicoya.
Heredia.	Limón.
Alajuela.	Guápiles.
Cartago.	Pérez Zeledón.
Turrialba.	Ciudad Neilly.
San Ramón.	San Carlos.

Se realizaron dos visitas a cada sucursal, exceptuando algunas en que por inclemencia del tiempo las vías quedaron inhabilitadas.

Es importante resaltar, que en cada sucursal se observó calidad humana, eficiencia y atención esmerada en los procesos de trabajo, lo que evidencia funcionarios comprometidos en mejorar la calidad de vida en las personas asociadas de **COPEMEP R.L.**

ÁREA DE CAPACITACIÓN

Se recibió capacitación y formación en:

1. Los siete Hábitos de las Personas Altamente Efectivas.
2. Cuadros de Remplazo I y II.
3. Programa de Capacitación Dirigencial en Cumplimiento con el Reglamento de Gobierno Corporativo.
4. Taller de Formulación de Proyectos.
5. Escuela de Incidencia Política para Mujeres Cooperativistas de Centroamérica.
6. Metodología del Proceso de Gestión para Igualdad de Género.

7. Convivio de Comités de Vigilancia y Comités de Educación y Bienestar Social.
8. Prevención de Legitimación de Capitales.
9. Seminario Nacional sobre Cooperativismo y Responsabilidad Social y hacia la Comunidad.
10. VI Convención Cooperativa de COOPCIONES 2011.
11. II Congreso Ideológico de Cooperativismo Latinoamericano.
12. Pasantías e Intercambio de Experiencias.
13. Congreso Latinoamericano de Derecho Cooperativo.

La asistencia a estas actividades permitió enriquecer y fortalecer los conocimientos en diferentes áreas para complementar las acciones que se llevan a cabo.

ÁREA DE ASUNTOS LEGALES

De las investigaciones realizadas, solo un caso fue elevado al Consejo de Administración para la respectiva resolución.

GERENCIA GENERAL Y CUERPOS DIRECTIVOS

GERENCIA GENERAL

El trabajo desarrollado por la Gerencia General y su equipo de trabajo, se ve reflejado en los resultados económicos y en la confianza y lealtad de las personas asociadas que conforman la gran familia **COPEMEP R.L.**

La coordinación con la Administración permitió un trabajo eficiente.



Las recomendaciones fueron atendidas oportunamente en procura del mejoramiento continuo de la cooperativa.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Dictó las políticas correspondientes para mantener la estabilidad económica-financiera, que ha permitido brindar servicios de calidad a las personas asociadas.

Trabajó arduamente en el proceso de mejora de la Tecnología de Información, la cual iniciará sus cambios en el 2012.

Se reconoce la dedicación horaria de la mayoría de sus miembros en el cumplimiento de los requerimientos que exige Gobierno Corporativo.

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Desarrolló un plan de capacitación de forma exitosa, en las diferentes regiones del país, al día de hoy es ejemplo para las personas asociadas de otras cooperativas.

Mejóro muchísimo la asistencia.

Se presentaron muchas inconsistencias en la elaboración y desarrollo de las actas especialmente

durante el segundo semestre. Al finalizar el año se vislumbra alguna mejoría.

RECOMENDACIONES A:

ASAMBLEA GENERAL DE PERSONAS DELEGADAS

1. Ser constantes en su relación con la Cooperativa pues su condición de propietarios o propietarias puede brindar muy buenos aportes en el desarrollo y crecimiento de la empresa.
2. Mantenerse informadas sobre los temas cooperativos que favorecen o afectan al sector.
3. Asistir a las convocatorias de los Talleres de Formación u otras actividades.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

1. Fortalecer las estrategias vigentes en materia de colocación de créditos, estimación de incobrables, inversiones y otros temas financieros que han permitido los resultados económicos positivos.
2. Programar una revisión integral anual de toda la reglamentación de la cooperativa para su actualización.
3. Promover la comunicación asertiva mediante acuerdos claros, concisos y oportunos.



4. Provocar un cambio en las relaciones humanas de sus miembros mediante actividades de motivación e integración.
5. Analizar los alcances de las normas de certificación, pues son para mejorar la gestión y por ningún motivo deben estar por encima de la Ley, el Estatuto y los Reglamentos.
6. Reflexionar sobre el contenido y fondo de la toma de acuerdos para que estos sean claros y concisos.
2. Fortalecer la atención a las recomendaciones de Auditoría Externa e Interna, para mejorar el accionar de nuestra Cooperativa.
3. Fortalecer las normas de seguridad en cuanto al manejo de la información de la base de datos de nuestros asociados y asociadas frente a la competencia del mercado.
4. Trabajar por el mejoramiento continuo del servicio a las personas asociadas.
5. Fortalecer el apoyo que se le ha dado a las sucursales en pro de resultados cada vez mejores.

COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

1. Ser sigilosos en la aplicación de la Ley de Asociaciones Cooperativas, Estatuto Social y los respectivos reglamentos.
2. Revisar con detalle la elaboración y aprobación de las actas.
3. Fortalecer y aumentar la cantidad de talleres pues han sido de gran calidad y aceptación por parte de las personas asociadas.
6. Generar estrategias para mejorar el clima organizacional.
7. Mantener y reforzar los controles internos como seguro operativo de la Cooperativa.

GERENCIA GENERAL

1. Generar estrategias de comunicación asertiva con sus funcionarios y funcionarias mediante comunicados claros, concisos y oportunos.

Al cierre del período damos gracias a Dios por habernos permitido cumplir a cabalidad con nuestro trabajo, pues sabemos que siempre estuvo presente en nuestras decisiones. Al señor Gerente y a su equipo de trabajo por la colaboración en todo momento, a los compañeros del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Tribunal Electoral, por su comprensión a una función tan sensible como lo es la fiscalización, supervisión, el control, la legalidad y la ética.



Informe

Comité de Educación y Bienestar Social

Presidente

Lic. Carlos Eduardo Garita Rodríguez

Vicepresidente

Licda. Ana Ruth Acevedo Ruiz

Secretaria

Licda. Inés Rivera Solano

Vocal I

Licda. Gladys Esquivel Barrantes

Vocal II

Sra. Ráxel Martínez Arroyo

El Comité de Educación y Bienestar Social informa a la honorable Asamblea de Delegados (as) de **COOPEMEP R.L.** sobre las labores, proyectos desarrollados, talleres y otras actividades afines a las funciones que corresponden a este comité.

Todo lo anterior amparado en lo que establece la LAC (Ley de Asociaciones Cooperativas), el Estatuto Social de **COOPEMEP R.L.** y reglamentos correspondientes.

Sentados de izquierda a derecha: Gladys Esquivel Barrantes, Carlos Eduardo Garita Rodríguez.

De pie de izquierda a derecha: Inés Rivera Solano, Ana Ruth Acevedo Ruiz, Ráxel Martínez Arroyo.

Las labores desarrolladas por el Comité han sido llevadas a cabo, en su mayor parte, en coordinación con diferentes departamentos de la Cooperativa, cuerpos directivos y Tribunal de Elecciones a los que agradecemos sus valiosos aportes que, en su momento y a la postre, han sido exitosos, y han dado como resultado la exaltación de la gran labor que realiza nuestra Cooperativa, orientados a hacer cumplir lo que reza nuestro lema: “Mejorar la calidad de vida de sus asociados”.

ACTIVIDADES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL PLAN ANUAL OPERATIVO

Las labores realizadas por el Comité estuvieron enfocadas en dos grandes áreas:

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se cumplió con uno de los aspectos fundamentales que el Comité debe desarrollar de acuerdo con sus funciones: brindar capacitación en el área de educación cooperativa, realizar actividades tales como: seminarios, conferencias, talleres en el nivel regional. Se contó con la presencia de asociados de las diferentes sucursales y se llevó, de esta forma, el conocimiento cooperativo en todas sus dimensiones a lo largo y ancho del país, alcanzando así hasta las zonas más alejadas.

De esta manera se involucró en talleres de capacitación de gran valor profesional a la dirigencia, a las personas colaboradoras de los departamentos, jefaturas de los departamentos y a las personas asociadas; quienes no solo enriquecieron su bagaje cooperativo sino también hicieron realidad la convivencia y compañerismo que deben prevalecer en la Doctrina Cooperativa.

Dentro de las actividades desarrolladas por el Comité se destacan:

- a. Talleres de doctrina y filosofía cooperativa.
- b. Talleres de cuadros de reemplazo II.
- c. Talleres de manualidades: Día del Padre, Día de la Madre y Navidad.
- d. Taller Siete hábitos de la gente altamente efectiva.
- e. Cine foros de la película Gestación, con la presencia del Sr. Leonardo Garnier Rímolo, Ministro de Educación Pública, como muestra de la comunicación establecida entre nuestra Cooperativa con el despacho precitado, así como con el Departamento de Cooperativas Estudiantiles del MEP y el Programa El Cole en Nuestras Manos, coordinado por la MSC. Tatiana Cartín Quesada.

Cabe destacar que se ha dado apoyo en capacitaciones específicas a personas colaboradoras de la Cooperativa en busca del mejoramiento profesional de aquellos que dan la imagen en el accionar de esta.

Se elaboró un plan de distribución en los colegios, de los DVD que contienen la película Gestación, en la cual se evidencia mayor incidencia de embarazo en adolescentes.

Se brindó apoyo a la Unidad de Cooperativas Estudiantiles en los procesos de creación de estas en los centros educativos. En este momento, estas cooperativas llegan al centenar y funcionan como tales, por lo que se continúa con la debida capacitación a sus estudiantes, quienes se constituyen en promesas del cooperativismo promovidas por **COOPEMEP R.L.**

El Comité de Educación y Bienestar Social continúa dando su apoyo a los hijos, hijas, nietos y nietas de personas asociadas quienes se han destacado en el nivel de primaria y secundaria, así como

CUADRO 9 Ayudas especiales por subsidio de caso especial
Enero - Diciembre 2011

Monto total

¢7.353.191,52

CUADRO 10 Subsidios médicos
(médicos, odontológicos y oftalmológicos)
Enero - Diciembre 2011

Sucursal	Cantidad
Alajuela	128
Cartago	111
Ciudad Neilly	79
Desamparados	139
Guápiles	106
Heredia	228
Liberia	107
Limón	106
Moravia	68
Nicoya	94
Pérez Zeledón	132
Puntarenas	113
San Carlos	215
San José	540
San Ramón	193
Turrialba	94
Total	2.453

por su condición socioeconómica. Se les dotó de becas y se les motivó de esta forma a mantener un nivel académico de excelencia.

Para este período se otorgaron 63 becas en primaria y 61 en secundaria para un monto total de ¢11.282.000,00.

BIENESTAR SOCIAL

En esta área, que también compete a las funciones que desarrolla el Comité, se destaca el otorgamiento de ayudas por subsidio de caso especial, las que se detallan en el cuadro n° 9.

También se asignaron subsidios por gastos médicos, odontológicos y oftalmológicos por un monto de ¢41.481.000,00. En el cuadro n° 10, se desglosan las cantidades de subsidios otorgados por sucursal.

Después de un año más de labores realizadas con dedicación, calor humano y espíritu cooperativo ante todo, damos gracias al Señor, nuestro Dios, por haber sido nuestro guía e inspirador, el cual nos permitió servir a la Cooperativa, personificada en todos sus integrantes.

Extendemos nuestro agradecimiento a aquellas personas delegadas que creyeron en nosotros y nos dieron su apoyo, a ellas respondemos con firmeza: trabajamos para ustedes, para la Cooperativa con verdadero amor y fervor cooperativos, buscando siempre dar sentido al nombre de nuestro comité: Educación y Bienestar Social de nuestras personas asociadas, pero caracterizados de gran humildad. Así recordamos:

*“La humildad consiste en callar nuestras virtudes... y en permitir a los demás descubrirlas.
Recuerden que existen personas tan pobres que lo único que tienen es dinero.
Nadie está más vacío que aquel que está lleno del yo mismo.
Seamos lluvia serena y mansa que llega profundamente a las raíces, en silencio y nutriendo...”*



Informe

Tribunal de Elecciones

Presidente

Lic. Marco V. Porras Martínez

Uicepresidenta

Bach. Ivette Molina Aguilar

Secretario

Prof. Mattías Cortés Noguera

□ Durante el 2011, el Tribunal realizó 28 sesiones ordinarias y participó en las sesiones convocadas por el Consejo de Administración o bien por la Administración.

Para la Asamblea Anual, se trabajó en:

- Recepción e inscripción de candidaturas para los puestos vacantes.
- Se realizó el estudio detallado de cada candidato (a) de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.
- Se analizó y revisó el Sistema de Informática por utilizar en la Asamblea General de Delegados y Delegadas.
- Revisión de los estados de cuentas de los delegados y delegadas propietarios y suplentes durante los meses de abril, junio, agosto, octubre y diciembre.
- La acreditación de delegados y delegadas.
- Reformulación del Manual para la Elección de Delegados, el Manual para la Inscripción de candidaturas y el Manual para el desarrollo de las Elecciones durante la Asamblea General.

Agradecemos profundamente el apoyo dado por el Consejo de Administración, la Gerencia y el personal de nuestra Cooperativa, pues sin ustedes, nuestra labor no hubiese sido tan exitosa.

A ustedes, delegados y delegadas nuestro agradecimiento por la confianza depositada al habernos elegido.

“Si tenemos un porqué en la vida, podremos afrontar cualquier cómo”.

Nietzsche.

Izquierda: Marco Vinicio Porras Martínez, Ivette Molina Aguilar, Mattías Cortés Noguera.

A portrait of Licda. Ana L. Villalobos Villalobos, the Internal Auditor. She is a woman with short brown hair, wearing a grey and white patterned blazer over a black top. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is dark with some abstract, glowing orange and yellow shapes. The text 'Informe Auditoría Interna' is overlaid on the bottom left of the image.

Informe

Auditoría Interna

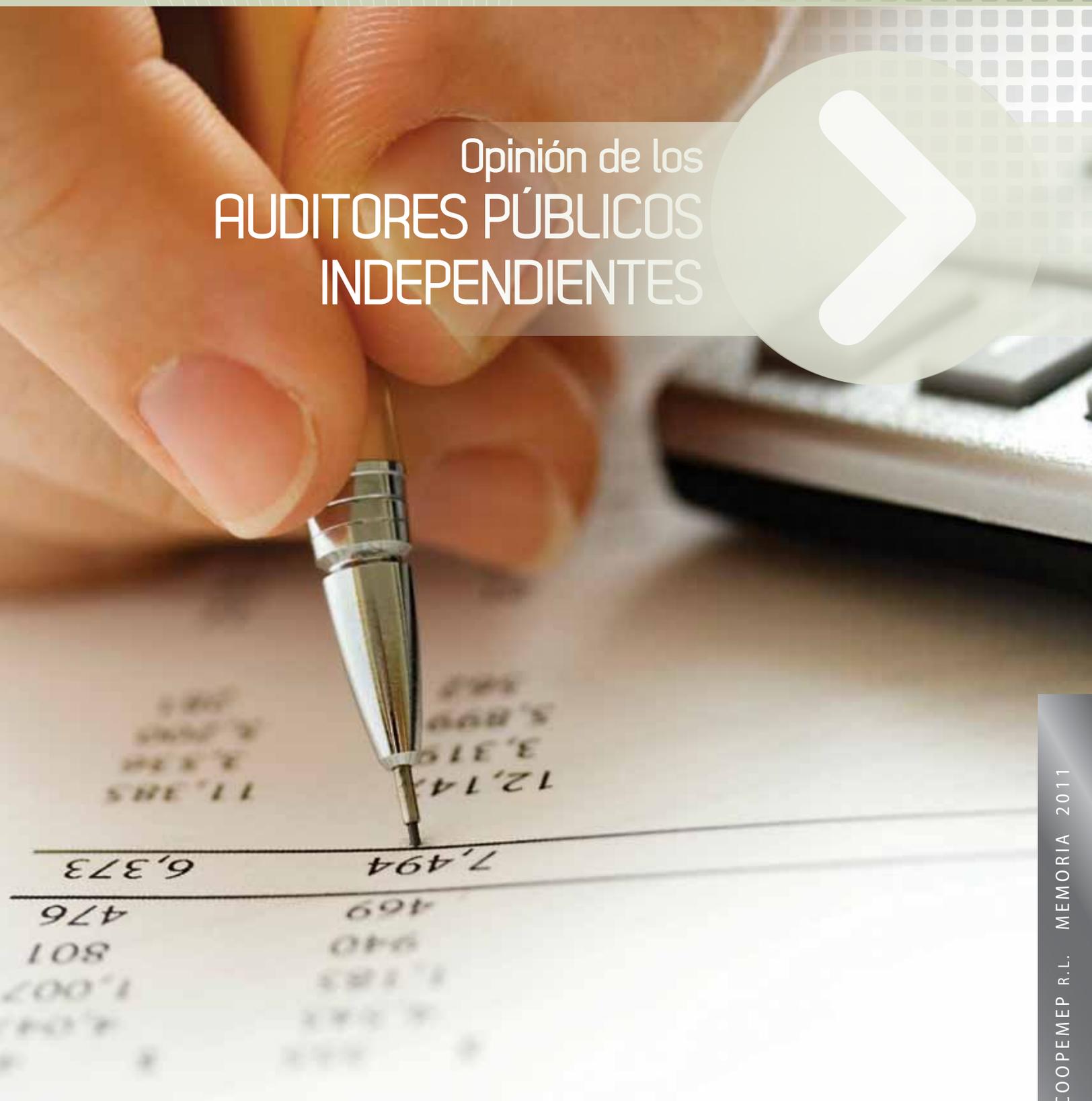
La Auditoría Interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de la entidad y la eficiencia de su gestión económica.

- La Auditoría Interna se concentra en los objetivos generales de la organización y en la manera en que esos objetivos sean cumplidos en los niveles operativos.
- Supervisa que los ahorros de los asociados sean manejados de manera eficaz, eficiente y económica, de tal forma que se utilicen racionalmente.
- Es una parte fundamental del control interno, el cual es la serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la Administración activa para proporcionar una seguridad razonable, fundamentalmente en las siguientes categorías:
 - a) Proteger y conservar el patrimonio de cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
 - b) Confiabilidad y oportunidad de la información.
 - c) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

En el 2011 la Auditoría Interna se enfocó en su responsabilidad de comprobar el cumplimiento, la legalidad, la eficiencia y eficacia de los sistemas de control instaurados en cada unidad de la Cooperativa, además de cumplir con lo establecido en el párrafo anterior.

Licda. Ana L. Villalobos Villalobos
AUDITORA INTERNA
COOPEMEP R.L.

Opinión de los AUDITORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES



OPINIÓN DE LOS AUDITORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.) y a la Superintendencia General de Entidades Financieras

Hemos auditado los balances de situación que se acompaña de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R. L. (COPEMEP R.L.)*** al 31 de diciembre del 2011 y 2010, el estado de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto por los años terminados en esas mismas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

Estos estados financieros son responsabilidad de la administración de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)***.

Los estados financieros y la información financiera complementaria que se acompaña, fueron preparados por la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)*** de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, las cuales en cumplimiento de esas disposiciones, difieren en ciertos aspectos con las normas internacionales de información financiera tal y como se describe en la nota 1.2.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre esos estados financieros basados en la auditoría que realizamos.

Nuestra auditoría fue practicada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales requieren de una adecuada planeación y ejecución, así como los requerimientos mínimos de auditoría establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras, con el objeto de obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores significativos. Esta auditoría incluye el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que respalda los montos y las divulgaciones contenidas en los estados financieros. Además, incluyen la evaluación de las Normas Internacionales de Información Financiera aplicadas y de las estimaciones importantes hechas por la Administración de la ***Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)***, así como la evaluación general de la presentación de los estados financieros. Consideramos que la auditoría efectuada constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)** al 31 de diciembre del 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios en el patrimonio neto por los años que terminaron en esas mismas fechas, de acuerdo con las bases contables descritas en la nota 1.2.

Nuestra auditoría se llevó a cabo con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros descritos en el primer párrafo de este informe. La información financiera complementaria que se muestra en las notas de los Estados Financieros, se presenta como información adicional para cumplir las disposiciones legales y las reglamentarias dispuestas por el CONASSIF, y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Dicha información financiera complementaria se auditó con los mismos procedimientos de Auditoría aplicados en el examen de esos estados financieros básicos y en nuestra opinión está razonablemente presentada en todos los aspectos importantes al relacionarla con dichos estados.

Efectuamos pruebas selectivas relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias y normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica y la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionadas con la actividad de intermediación financiera, determinando que la Administración de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)** cumple con ellas, para los casos que integran la muestra. Dichas muestras se seleccionaron mediante muestreo no estadístico.

Los resultados de nuestras pruebas indican que con respecto a las partidas examinadas, la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública, R. L. (COPEMEP R.L.)** ha cumplido en todos los aspectos importantes con las disposiciones legales mencionadas en el párrafo anterior. Con respecto a las partidas no examinadas, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)** ha incumplido, en forma significativa con tales disposiciones.

Esta opinión de Contador Público Independiente es para información de la Asamblea General, Consejo de Administración de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R. L. (COPEMEP R.L.)** y de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Gerardo Romero Martínez
Contador Público Autorizado número 1649
Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 3
Vence el 30 de setiembre del 2012.

San José, Costa Rica, 09 de febrero del 2012.

“Timbre de Ley número 6663, por ₡1.000 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, adherido y cancelado en el original”.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA, R. L.
(COOPEMEP R.L.)
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre del 2011 y 2010
(En colones sin céntimos)**

	Nota	2011	2010
ACTIVO			
Disponibilidades	3.1	194.105.158	303.086.145
Efectivo		134.668.135	101.723.715
Entidades financieras del país		59.437.023	201.362.430
Inversiones en instrumentos financieros	2.1-3.2	3.640.459.992	3.819.900.229
Disponibles para la venta		3.632.802.056	3.816.187.057
Productos por cobrar		7.657.935	3.713.172
Cartera de créditos	2.2-3.3	30.565.247.573	25.307.699.395
Créditos vigentes		30.458.474.879	24.897.770.783
Créditos vencidos		733.500.658	976.242.127
Productos por cobrar (Estimación por deterioro)	2.2	(688.391.515)	(631.965.725)
Cuentas y comisiones por cobrar	2.3	1.041.172	4.200.185
Otras cuentas por cobrar (Estimación por deterioro)		11.661.194	13.992.816
		(10.620.022)	(9.792.631)
Bienes realizables		6.810.386	81.583.150
Bienes y valores adjudicados en recuperación de créditos (Estimación por deterioro y por disposición legal)		82.800.839	81.583.150
		(75.990.453)	---
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)		19.249.849	37.641.797
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	3.4	975.547.461	931.350.351
Otros activos		359.288.889	568.593.340
Activos intangibles		62.625.351	65.215.845
Otros activos		296.663.538	503.377.495
TOTAL DE ACTIVO		35.761.750.480	31.054.054.592
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	2.6-3.5	7.697.190.703	5.334.771.446
A la vista	2.6	290.986.019	159.034.485
A plazo	2.6	7.186.659.395	5.020.985.220
Cargos financieros por pagar	2.6	219.545.289	154.751.741
Obligaciones con entidades	3.6	11.096.437.166	11.455.888.893
A plazo		11.048.779.557	11.190.451.151
Otras obligaciones con entidades		---	182.930.717
Cargos financieros por pagar		47.657.609	82.507.025
Cuentas por pagar y provisiones		1.358.707.756	868.394.667
Provisiones		669.383.881	445.051.854
Otras cuentas por pagar diversas		689.323.876	423.342.813
Otros pasivos	3.7	1.738.778.848	1.499.580.051
Ingresos diferidos		1.738.002.645	1.311.360.190
Otros pasivos		776.203	188.219.861
TOTAL DE PASIVO		21.891.114.474	19.158.635.057
PATRIMONIO			
Capital social		11.835.891.800	10.213.626.315
Capital pagado	3.8.1	11.827.422.286	10.205.156.801
Capital donado	3.8.1	8.469.514	8.469.514
Ajustes al patrimonio	3.8.2	100.402.842	108.606.330
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario y equipo		101.215.609	101.215.609
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(812.766)	7.390.721
Reservas patrimoniales	3.8.3	969.277.325	865.718.040
Resultados del periodo		965.064.038	707.468.851
TOTAL DE PATRIMONIO		13.870.636.005	11.895.419.535
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO		35.761.750.480	31.054.054.592
PARTIDAS EXTRABALANCE			
Cuentas contingentes		11.737.403	11.737.403
Otras cuentas de orden deudora		33.507.305.996	26.715.682.535
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.316.330.459	841.669.625
Cuenta de orden por cuenta propia por actividad de custodia		31.190.975.537	25.874.012.910
TOTAL PARTIDAS EXTRABALANCE	4	33.519.043.399	26.727.419.938

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros


Lic. Yajairo Meléndez Paniagua
Gerente a.i.


MBA. Ana Villalobos V.
Auditora Interna

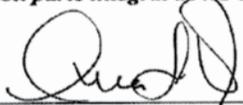

Licda. Ivanna Martínez Z.
Contadora

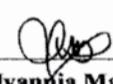
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA, R. L.
(COPEMEP R.L.)
ESTADO DE RESULTADOS
Por los periodos terminados el 31 de diciembre del 2011 y 2010
(En colones sin céntimos)**

	Nota	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Ingresos financieros			
Por disponibilidades	3.9	1.267.107	3.514.972
Por inversiones en instrumentos financieros	3.9	179.196.596	206.214.785
Por cartera de créditos	3.9	6.423.944.734	5.347.986.390
Por otros ingresos financieros	3.9	725.641.484	536.725.307
Total ingresos financieros		<u>7.330.049.921</u>	<u>6.094.441.454</u>
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público		861.967.577	709.593.122
Por obligaciones con entidades financieras	3.10	1.483.489.123	1.430.546.638
Por pérdidas en diferencias de cambio y UD		3.610.221	4.804.338
Por otros gastos financieros		29.730.389	12.649.222
Total gastos financieros		<u>2.378.797.309</u>	<u>2.157.593.320</u>
Por estimación de deterioro de activos		430.075.006	602.522.572
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		<u>8.469.663</u>	<u>834.134</u>
RESULTADO FINANCIERO		<u>4.529.647.269</u>	<u>3.335.159.696</u>
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		24.467.092	6.394.418
Por otros ingresos operativos		21.862.181	18.440.174
Total otros ingresos de operación		<u>46.329.273</u>	<u>24.834.592</u>
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		39.668.699	38.343.273
Por bienes realizables		76.076.618	0
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		7.403.994	0
Por bienes diversos		105.680	0
Por provisiones		260.912.283	152.327.217
Por otros gastos operativos		112.489.346	18.800.505
Total otros gastos de operación		<u>496.656.620</u>	<u>209.470.995</u>
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		<u>4.079.319.922</u>	<u>3.150.523.293</u>
Gastos administrativos			
Por gastos de personal		2.015.141.183	1.613.622.188
Por otros gastos de administración		1.079.419.517	814.994.114
Total gastos administrativos	3.11	<u>3.094.560.700</u>	<u>2.428.616.302</u>
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		<u>984.759.222</u>	<u>721.906.991</u>
Participaciones sobre la utilidad		19.695.184	14.438.140
RESULTADO DEL PERIODO		<u>965.064.038</u>	<u>707.468.851</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros


Lic. Yajairo Meléndez Paniagua
Gerente a.i.


MBA. Ana Villalobos V.
Auditora Interna


Licda. Ivannia Martínez Z.
Contadora

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA, R. L. (COPEMEMP R.L.)**

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO
Para los periodos terminados el 31 de diciembre del 2011 y 2010
(En colones sin céntimos)

Nota	2011	2010
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultado del periodo	965.064.038	707.468.851
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos	693.750.038	820.023.845
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas	3.610.221	4.804.338
Pérdidas por estimación por deterioro en cartera de créditos	427.902.211	602.522.572
Pérdidas por estimación de otras cuentas por cobrar	2.172.796	0
Depreciaciones y amortizaciones	158.071.464	148.721.513
Gasto por provisión para prestaciones sociales, neto de pagos	97.123.906	63.975.422
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	4.869.440	0
Variación en los activos (aumento) o disminución	(4.966.323.290)	(3.354.203.692)
Créditos y avances en efectivo	(5.257.548.178)	(3.300.857.997)
Bienes realizables	74.772.764	(22.169.979)
Otras cuentas por cobrar	3.159.013	(3.490.355)
Productos por cobrar cartera de crédito	3.988.659	1.883.260
Otros activos	209.304.452	(29.568.621)
Variación neta en los pasivos, aumento o (disminución)	2.732.479.417	2.122.084.026
Obligaciones a la vista y a plazo	1.973.023.398	1.806.869.123
Otras cuentas por pagar y provisiones	490.313.090	37.437.504
Productos por pagar	29.944.132	23.012.446
Otros pasivos	239.198.797	254.764.952
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	(575.029.797)	295.373.029
Flujos netos de efectivo usados en actividades de inversión		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)	179.440.237	(1.204.235.028)
Productos por cobrar inversiones	(3.944.763)	30.476.966
Adquisición de inmuebles mobiliario y equipo	(44.197.110)	(76.711.987)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas	18.391.948	(2.124.936)
Flujos netos de efectivo en actividades de inversión	149.690.312	(1.252.594.985)
Flujos netos de efectivo usados en actividades de financiamiento		
Pago de excedentes a asociados	(322.557.877)	(432.143.165)
Uso de Reservas	(189.028.895)	(196.717.404)
Aportes de capital recibidos en efectivo	2.587.450.662	2.383.093.277
Aportes de capital devueltos en efectivo	(965.185.176)	(588.436.617)
Flujos netos de efectivo usados en actividades de financiamiento	1.110.678.713	1.165.796.090
Aumento neto en efectivo y equivalentes	685.339.228	208.574.135
Efectivo y equivalentes al inicio del año	1.666.633.243	1.458.059.108
Efectivo y equivalentes al final del año	3.1 2.351.972.471	1.666.633.243

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Lic. Yajaira Meléndez Paniagua
Presidente a.i.

MBA. Ana Villalobos V.
Auditora Interna

Licda. Ivannia Martínez Z.
Contadora

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA, R. L.
(COPEMEP R.L.)
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Por los periodos terminados el 31 de diciembre del 2011 y 2010
(En colones sin céntimos)

Periodo 2011

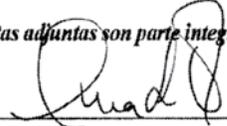
Descripción	Capital Social		Ajustes al Patrimonio		Reservas Patrimoniales		Resultados acumulados al principio del periodo	Total
	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota		
Saldo al 1° de enero del 2011	10.213.626.315	3.8.1	108.606.330	3.8.2	865.718.040	3.8.3	707.468.851	11.895.419.535
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta	0		(8.203.488)		0		0	(8.203.488)
Dividendos periodo 2010	0		0		0		(707.468.850)	(707.468.850)
Resultado del periodo 2011	0		0		0		965.064.038	965.064.038
Reservas legales y otras reservas estatutarias	0		0		103.559.285		0	103.559.285
Capital aportado	2.587.450.662		0		0		0	2.587.450.662
Devoluciones de aportaciones de capital	(965.185.176)		0		0		0	(965.185.176)
Saldo al 31 de diciembre del 2011	11.835.891.800	3.8.1	100.402.842	3.8.2	969.277.325	3.8.3	965.064.038	13.870.636.005

Periodo 2010

Descripción	Capital Social		Ajustes al Patrimonio		Reservas patrimoniales		Resultados acumulados al principio del periodo	Total
	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota	Nota		
Saldo al 1° de enero del 2010	8.418.969.656	3.8.1	103.210.529		780.152.206		582.948.292	9.885.280.683
Ajuste por valuación inversiones disponibles para la venta	0		5.395.801		0		0	5.395.801
Dividendos periodo 2009	0		0		0		(582.948.292)	(582.948.292)
Resultado periodo 2010	0		0		0		707.468.851	707.468.851
Reservas legales y otras reservas estatutarias	0		0		85.565.834		0	85.565.834
Capital aportado	2.383.093.277		0		0		0	2.383.093.277
Devolución de aportes del capital	(588.436.617)		0		0		0	(588.436.617)
Saldo al 31 de diciembre del 2010	10.213.626.315	3.8.1	108.606.330	3.8.2	865.718.040	3.8.3	707.468.851	11.895.419.535

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros


 Lic. Yajaira Meléndez Paniagua
 Gerente a.i.


 MBA. Ana Villalobos V.
 Auditora Interna


 Licda. Ivannia Martinez Z.
 Contadora

Homenaje póstumo

El Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal de Elecciones, Gerencia General y colaboradores y colaboradoras de **COOPEMEP R.L.**, lamentan profundamente el fallecimiento, en el 2011 de:

- ACEVEDO GUTIÉRREZ CARMEN
- AGUILAR GONZÁLEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES
- AGUILAR GUZMÁN RAMONA
- AGUILAR MÓRUX VÍCTOR MANUEL
- ALFARO ARIAS MERCEDES
- ALFARO HERNÁNDEZ JULIO
- ALFARO MURILLO ARACELY
- ALFARO NAVARRO CLAUDIO ALBERTO
- ALFARO ROJAS MARÍA LYDIA
- ALVARADO NÁJERA EDGAR
- ÁLVAREZ ÁLVAREZ MARÍA J.
- ÁLVAREZ ANDOY BEATRIZ
- ÁLVAREZ DELIYORE HUMBERTO
- ÁLVAREZ ELIZONDO ANA MÓNICA
- ARAYA BADILLA OLGA
- ARCE VARELA LIDILIA
- ARCEYUT AGUILAR ÁLVARO
- ARIAS CALVO MARÍA
- ARIAS GUTIÉRREZ MARÍA
- ARRIETA CORRALES MARÍA DE LOS ÁNGELES
- ARRIETA QUESADA SANTIAGO
- ARROYO HERRERA MARÍA DEL CARM
- AZOFEIFA ASTÚA ÁLVARO
- AZOFEIFA BOLAÑOS OMAR
- BARBOZA MENA JORGE
- BARRANTES TORRES ERICKA VIVIANA
- BLOOMFIELD WINTA SANDRA YOLANDA
- BOGANTES VARGAS CARLOS ANTONIO
- BOLAÑOS BOLAÑOS MARÍA
- BORGES DURÁN HERNÁN
- BRENES GONZÁLEZ MARTHA EUGENIA
- BRENES VEGA CARLOS ENRIQUE
- BRICEÑO CARRILLO HEBE
- BRICEÑO MESA ALBERTO
- CAIROL HINES MARÍA TERESA
- CAMACHO VINDAS ELBA MA.
- CAMPOS CALDERA JORGE ALBERTO
- CAMPOS MOREIRA JOSÉ FRANCISCO
- CAMPOS ROJAS GREIVIN
- CAMPOS VARGAS HERALD
- CARRILLO AGUIRRE GONZALO
- CARVAJAL LÉPIZ JORGE LUIS.
- CASCANTE ROJAS GONZALO
- CASTELLÓN ZUMBADO ALEXIS
- CASTILLO CASTILLO LUIS DIEGO
- CASTRO BRENES MELVIN
- CASTRO QUESADA MAGDALENA
- CERDAS CHACÓN ELIZABETH
- CHACÓN GONZÁLEZ SARA
- CHACÓN UREÑA TERESITA
- CHAMBERS SKINNER ALFREDO
- CHAVARRÍA CARAVACA ROMÁN
- CHAVARRÍA MATARRITA BAL DAVID
- CHAVES MORERA FREDDY
- CHAVES PORRAS JOSÉ RENÉ
- CHINCHILLA PÉREZ GRETTEL
- CONDEGA SÁNCHEZ RUTH
- CONTRERAS VALDEZ BRÍGIDA
- CORDERO NÚÑEZ MARIO A.
- CRUZ LÓPEZ HERIBERTA
- CRUZ RIVERA OLGAR EDUARDO
- CUBERO VARGAS FLOR
- DELGADO CHACÓN CARMEN
- DELGADO SIBAJA JORGE
- ESPINOZA PORRAS MESÍAS
- ESQUIVEL PORRAS SERGIO
- FALLAS MATA ROSALÍA
- FERNANDO CALVO FERNANDO
- FLEMINGS ARIAS NORA VIRGINIA
- FONSECA MUÑOZ EVELIA
- FUENTES ARLEY MERCEDES
- FUENTES ULATE FERNANDO
- GAMBOA DURÁN GERARDO
- GAMBOA NAVARRO MARIO ALBERTO
- GÓMEZ SALAZAR MARÍA DE LOS ÁNGELES
- GONZÁLEZ GÓMEZ MARÍA TERESA
- GONZÁLEZ MORA ÁNGELA
- GONZÁLEZ MORALES MAYRA
- GRANADOS GRANADOS CARLOS E.
- GUEVARA NAVARRO JULIO E.
- GUILLÉN MORÚA ROSA ELENA
- GUTIÉRREZ MONJARRES GUILLERMINA
- GUTIÉRREZ PIZARRO MARÍA CELESTINA
- GUTIÉRREZ ROMERO GERARDO LUIS

GUTIÉRREZ UGALDE MARCO T.
GUTIÉRREZ ZAMORA PONCIANO
GUZMÁN BRENES FLOR DE MA.
HENRÍQUEZ GÓMEZ AIDER
HERNÁNDEZ CHAVARRÍA NIDIA
HERNÁNDEZ NAVARRO MARINA
HERNÁNDEZ NÚÑEZ SANTIAGO RAÚL
HERNÁNDEZ RAMÍREZ ANA LORENA
HERNÁNDEZ SÁNCHEZ HERNÁN
HERRERA MOYA LIDIETH
JACKSON JIMÉNEZ CÁNDIDA
JIMÉNEZ MADRIGAL MARÍA MERCEDES
JIMÉNEZ MURILLO VANESSA
JIMÉNEZ ROBLEDÓ MARÍA TEODORA
JUÁREZ ABARCA GABIS
LAZO SOSA AURORA
LEAL RODRÍGUEZ MARÍA
LEANDRO GUADAMUZ HERNÁN FRANCISCO
LEANDRO MANFREDI EDGAR
LOBO ARIAS SMYRNNA
LOBO LOBO ZELMIRA
MARCHENA BUSTOS FERNANDO
MARCHENA CONTRERAS CARMEN
MARÍN SÁNCHEZ EMILIANO
MAROTO VARGAS ALICIA
MARTÍNEZ PICADO MIGUEL
MARTÍNEZ RIVERA VÍCTOR ENRIQUE
MATA MOYA SENEL
MATAMOROS ORTEGA JORGE ALBERTO
MATARRITA GUEVARA MARÍA ISABEL
MIRANDA SELVA JOSÉ CARLOS
MONESTEL TENCIO URIETA
MONGE GUERRERO MARÍA MARTA
MONGE HERRERA JOHANA
MONTERO CAMBRONERO BOANERGES
MONTERO CHAVES MARÍA CECILIA
MONTERO VARGAS INÉS
MORA BARRANTES ELSIE
MORA BUSTOS CECILIA LEONOR
MORA GUTIÉRREZ PABLO LUSVIN
MORA OROZCO SAÚL
MORA SALAS JAIME

MORALES JIMÉNEZ ELIETH
MORALES VARGAS JORGE ANTONIO
MORGAN BOLTON JUDITH
MOYA ZÚÑIGA YALIVE
MURILLO GALLEGOS MA SARAY
NAVARRO CORDERO GILBERTO
NOGUERA LEAL MARÍA LUISA
OBANDO CAMBRONERO FLORA I.
OSES LÓPEZ HILDA
PACHECO MONGE YENORY
PERAZA ÁNGULO YADELY
PEREIRA ORTIZ LUIS ANTONIO
PÉREZ CASTILLO ANA R.
PÉREZ MATAMOROS MARÍA CECILIA
PICADO ARIAS MIRIAM
PICADO SILVA RAFAEL ÁNGEL
QUIRÓS CANTILLANO MIREYA
RAMÍREZ ALFARO MA. CECILIA
RAMÍREZ QUESADA EDWIN
RAMÍREZ RAMÍREZ LORENZA JUSTINA
RAMÍREZ SOLÍS JUAN NAUTILIO
RÍOS OPORTA EUFEMIO
RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ DELSA
RODRÍGUEZ MONGE CARLOS LUIS
ROJAS ARRIETA JUAN
ROJAS ATENCIO EDGAR HUMBERTO
RUBÍ VALVERDE OLIVER
RUIZ ALEMÁN FAUSTINO
RUIZ SÁNCHEZ FLORA
SÁENZ ARCE FERNANDO
SALAS BENAVIDES BETTY
SALAS JIMÉNEZ RUBIETH
SALAS SALAS JUAN
SALGADO CRUZ RONALDO
SAMUELS WILLIAMS WINZEL
SÁNCHEZ CARRIÓN JOSÉ LUIS
SÁNCHEZ SOLANO SILVIA
SANTAMARÍA NAVARRO MARÍA
SANTAMARÍA PANIAGUA MAYRA
SEQUEIRA HIGGS ÓSCAR
SEQUEIRA SEQUEIRA CARLOS
SOLANO CAMBRONERO DANIXA

SOLÓRZANO SOLÓRZANO RAMÓN
SOMARRIBAS TIJERINO EDUARDO LEANDRO
SOTO ARCE MARÍA DE LOS A.
SOTO GONZÁLEZ MIGUEL A.
THOMAS LYNCH FLORENCE
TORRES RODRÍGUEZ JUAN IMELZAR
TRIGUEROS GARCIA JUAN E.
UBADO VALLES MARÍA ZENEIDA
URTECHO MORALES CARLOS ALBERTO
VANEGAS BARRIOS GEORGINA TOMASA
VARGAS CAMPOS DANIEL EDUARDO
VARGAS RAMÍREZ TEOLINDA
VÁSQUEZ OVARES LUIS ALBERTO
VEGA SOLANO ANA EULOGIA
VELÁZQUEZ CAMACHO HERBERT
VENEGAS MORALES JOSÉ ADEMIR
VILLAFUERTE VILLAFUERTE ÁNGELA
VILLALOBOS ARCE PEDRO ANTONIO
VILLANUEVA ALTAMIRANO MIGUEL
VILLANUEVA HIDALGO JOSÉ MÁXIMO
VÍQUEZ MÉNDEZ MAYDA
VÍQUEZ UGALDE NÉSTOR
ZAMORA BARBOZA MARINA
ZÚÑIGA ZÚÑIGA RAFAEL ÁNGEL
ZÚÑIGA PÉREZ WILSON

*No te pares al lado de mi tumba y solloces.
No estoy ahí, no duermo.
Soy un millar de vientos que soplan y sostienen
las alas de los pájaros.
Soy el destello del diamante sobre la nieve.
Soy el reflejo de la luz sobre el grano maduro,
Soy la semilla y la lluvia benévola de otoño.
Cuando despiertas en la quietud de la mañana,
soy la suave brisa repentina que juega con tu pelo.
Soy las estrellas que brillan en la noche.
No te pares al lado de mi tumba y solloces.
No estoy ahí, no he muerto.*

□ Himno de COOPEMEP R.L.

*Hoy presentes, cantemos un himno
Con orgullo, con fe y devoción
A quien tanto la mano ha brindado
En el campo de la educación.*

*Siempre ha estado presente en la lucha
Con carisma, respeto y valor
Lo que un día fue pequeño y virtuoso
Hoy presenta un futuro mejor.*

*COOPEMEP, representa en la historia
Como ejemplo de la educación
Un deber que quizá no existiera
A mi ahorro darle protección.*

*Hoy definiendo mi Cooperativa
Un gigante ella se convirtió
COOPEMEP con esfuerzo y grandeza
A forjarme un futuro mejor.*

Letra: Jorge Villalobos Leitón

Himno del Cooperativismo

*Se agiganta el cooperativismo
con su real y fructífera acción
que trasciende cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.*

*Es ambiente vital, solidario
que involucra el sentido del bien
donde arde la llama del triunfo
del más noble y sublime quehacer.*

*Las campanas sonoras del viento
su mensaje doquier llevan ya
la función del cooperativismo
se engrandece a nivel nacional.*

*Ya se palpa por toda la Patria
esta empresa eficiente y capaz
donde el buen asociado es ejemplo
de virtud y justicia social.*

*Se agigantan las cooperativas
con su noble y fructífera acción
que trasciende cual fuente creadora
de servicio, trabajo y unión.*

Letra: Humberto Gamboa A. □



Mejorando la calidad de vida de sus asociados.





COOPEMEMP S.A.

**DPTO.
FINANCIERO**

CERTIFICADA ISO 9001
COOPEMEMP S.A.

**DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE**

COOPEMEMP S.A.

**DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE**

CERTIFICADA ISO 9001

COOPEMEP R.L.

Mejorando la calidad de vida de sus asociados.

COOPEMEP

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

COOPEMEP

DPTO.
FINANCIERO
CONTABLE

COOPEMEP



Mejorando la calidad de vida de sus asociados.



Central telefónica:
2295 0600

www.coopemep.com



Encuétranos
en facebook